



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามแบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

### ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการ บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย

คำแนะนำ : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์ สาขาเศรษฐศาสตร์  
เกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ต่อการใช้บริการสถานบริการบ้านเยาวชน และความพึงพอใจของ  
ลูกค้าที่มีต่อบ้านเยาวชนในประเทศไทย ข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดจะนำมาใช้ประโยชน์ใน  
การศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้:

ส่วนที่ 1: รูปแบบของสถานบริการ

ส่วนที่ 2: ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ในการใช้บริการบ้านเยาวชนของลูกค้า

ส่วนที่ 1: รูปแบบของสถานบริการ

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. ชื่อสถานประกอบการ.....

2. ทำเลที่ตั้งสถานประกอบการ.....

.....

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ย่านธุรกิจ              | <input type="checkbox"/> ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว                        |
| <input type="checkbox"/> ใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ | <input type="checkbox"/> ใกล้แหล่งคมนาคม สนามบิน สถานีขนส่ง สถานีรถไฟ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ: โปรดระบุ.....    |   |

รายละเอียด.....

.....

3.พื้นที่สถานประกอบการ .....ไร่ .....งาน .....ตารางวา

## 4. บ้านเยาวชนของท่านมีเวลาเปิดทำการ

- ตลอด 24 ชั่วโมง  ระหว่างเวลา (โปรดระบุ).....น.

รายละเอียด.....  
.....

## 5. ประเภทของสถานบริการที่พัก

- โรงแรมเพื่อการพาณิชย์  โรงแรมรีสอร์ท  หอพักบริการห้องพักรายเดือน  
 บ้านพักที่แบ่งห้องรับรองแขก  บ้านพักห้องรับรองแขก  
 อื่นๆ: โปรดระบุ.....

รายละเอียด.....  
.....

## 6. รูปแบบขององค์กร

- เจ้าของคนเดียว  ห้างหุ้นส่วนฯ  บริษัท  
 อื่นๆ: โปรดระบุ.....

รายละเอียด.....  
.....

จำนวนพนักงานในองค์กรทั้งสิ้น (คน)

รายละเอียด.....  
.....

## 7. ผู้เข้าพักบ้านเยาวชน

- สมาชิกบ้านเยาวชน  ทั้งสมาชิกบ้านเยาวชนและสุภาพชนซึ่งไม่ใช่สมาชิก  
 นักท่องเที่ยวที่เข้าพัก  
 นักท่องเที่ยวไทย.....%  นักท่องเที่ยวต่างชาติ.....%

รายละเอียด.....  
.....

## 8. การใช้ห้องพัก.....%ของห้องพักรวม

รายละเอียด.....

## 9. ประเภทห้องพักและราคา

ห้องพัก		พัสดม		ปรับอากาศ		ห้องน้ำ	
1.	เตียงเดี่ยว (Single Room)	ราคา/ <input type="checkbox"/> คน <input type="checkbox"/> ห้อง	จำนวน	ราคา/ <input type="checkbox"/> คน <input type="checkbox"/> ห้อง	จำนวน	ในห้องพัก	รวม
	<input type="checkbox"/> ห้องธรรมดา						
	<input type="checkbox"/> ห้องพิเศษ						
2.	เตียงคู่ (Double Room)						
	<input type="checkbox"/> ห้องธรรมดา						
	<input type="checkbox"/> ห้องพิเศษ						
3.	ห้องพัก 3-5 คน						
	<input type="checkbox"/> ห้องธรรมดา						
	<input type="checkbox"/> ห้องพิเศษ						
4.	ห้องพัก 5 คนขึ้นไป						
	<input type="checkbox"/> ห้องธรรมดา						
	<input type="checkbox"/> ห้องพิเศษ						
5.	อื่นๆ: โปรดระบุ						
	.....						
	<input type="checkbox"/> ห้องธรรมดา						
	<input type="checkbox"/> ห้องพิเศษ						
	.....						
	<input type="checkbox"/> ห้องธรรมดา						
	<input type="checkbox"/> ห้องพิเศษ						
	.....						
	<input type="checkbox"/> ห้องธรรมดา						
	<input type="checkbox"/> ห้องพิเศษ						
	.....						
	<input type="checkbox"/> ห้องธรรมดา						
	<input type="checkbox"/> ห้องพิเศษ						

จำนวนเตียงพักทั้งหมดในสถานประกอบการ.....เตียง

ห้องพักรวมอาหารเช้า

การทำความสะอาดห้องพัก:  ทุกวัน  ลูกค้าต้องการ  อื่นๆ:โปรดระบุ.....

## 10. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก

รายการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก		โปรดเขียน เครื่องหมาย ✓
1.	พื้นปูกระเบื้อง	
2.	พื้นปูพรม	
3.	พื้นไม้	
4.	พื้นคอนกรีตธรรมดา	
5.	มุ้งลวด	
6.	ตู้เย็น	
7.	โทรทัศน์	
8.	เคเบิล ทีวี.	
9.	โทรศัพท์	
10.	มินิบาร์	
11.	ตู้นํ้าร้อน	
12.	โต๊ะอ่านหนังสือและเก้าอี้	
13.	ชั้นวางสัมภาระ	
14.	ตู้เสื้อผ้าและอุปกรณ์	
15.	โต๊ะเครื่องแป้ง	
16.	ชั้นเก็บรองเท้า	
17.	ผ้าคลุมเตียง	
18.	ผ้าปูที่นอน	
19.	หมอน	
20.	ผ้าห่ม	
21.	พื้นห้องนํ้าปูกระเบื้อง	
22.	พื้นห้องนํ้าคอนกรีตธรรมดา	
23.	อ่างล้างหน้า	
24.	ฝักบัวอาบน้ำ	
25.	เครื่องทำนํ้าอุ่น	
26.	อ่างอาบน้ำ	
27.	ชักโครก	
28.	หัวส้วมธรรมดา	
29.	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องนํ้า เช่น สบู่ แชมพู กระจกยาฆ่าเชื้อ	
30.	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น นํ้าดื่ม ขนมอบเก็บ	

รายละเอียด.....

.....

.....

### 11. สิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องพัก

รายการสิ่งอำนวยความสะดวก		โปรดเขียน เครื่องหมาย ✓
1.	ที่จอดรถ	
2.	สนามหญ้าและสวนดอกไม้	
3.	สระว่ายน้ำ	
4.	ห้องพักผ่อน	
5.	มู่มพักผ่อน ที่มีโต๊ะและเก้าอี้ที่นั่ง	
6.	ห้องครัวประกอบอาหาร	
7.	อุปกรณ์ประกอบอาหารในห้องครัว เช่น ไมโครเวฟ เตาแก๊ส มีด จาน ช้อน ส้อม	
8.	ผู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ	
9.	ห้องรับประทานอาหาร บริการตัวเอง	
10.	มินิบาร์จำหน่ายเครื่องดื่ม และขนมขบเคี้ยว	
11.	เครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ	
12.	เครื่องอบผ้าหยอดเหรียญ	
13.	ตู้നിรัภัย	
14.	ห้องสมุด	
15.	มูมอ่านหนังสือ	
16.	สนามกีฬา / สนามออกกำลังกาย	
17.	บริการรถเข็นคนไข้ (Wheelchair)	
18.	บริการแผนที่และเอกสารแจกฟรีแก่นักท่องเที่ยว	
19.	บอร์ดแนะนำแหล่งท่องเที่ยวและข้อมูลอื่นๆแก่นักท่องเที่ยว	
20.	บริการรับฝากสัมภาระ	
21.	บริการฝากส่งจดหมาย	
22.	บริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	

รายละเอียด.....

.....

.....

## 12. บริการอื่นๆนอกเหนือจากที่พัก

รายการบริการอื่นๆนอกเหนือจากที่พัก		โปรดเขียน เครื่องหมาย ✓
1.	ภัตตาคาร / ร้านอาหาร <input type="checkbox"/> เช้า <input type="checkbox"/> กลางวัน <input type="checkbox"/> เย็น	
2.	ห้องสัมมนาและจัดเลี้ยง	
3.	ห้องเรียนทำอาหาร	
4.	การเรียนการสอนกีฬา .....	
5.	ร้านขายของที่ระลึก	
6.	ร้านค้าสะดวกซื้อ	
7.	สถานบริการความงาม	
8.	บริการนวดแผนโบราณ	
9.	บริการอินเทอร์เน็ต	
10.	บริการไปรษณีย์ (จำหน่าย ซอง แสตมป์ และรับฝากส่งจดหมาย)	
11.	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	
12.	บริการจองตั๋ว รถประจำทาง รถไฟ เครื่องบิน	
13.	บริการจองที่พัก	
14.	บริการท่องเที่ยว / ทักษศึกษา <input type="checkbox"/> มัคคุเทศก์ <input type="checkbox"/> นำเที่ยว <input type="checkbox"/> ทักษศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา	
15.	บริการ ซัก อบ รีด	
16.	บริการให้เช่าพาหนะ <input type="checkbox"/> รถกระบะ <input type="checkbox"/> รถเก๋ง <input type="checkbox"/> รถจักรยานยนต์ <input type="checkbox"/> รถจักรยาน	

รายละเอียด.....

.....

.....

## 13. การวางมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้เข้าพัก และทรัพย์สิน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> จัดเวรยาม / รปภ.      | <input type="checkbox"/> คู่มือดับเพลิง และอุปกรณ์ภายในห้องพัก |
| <input type="checkbox"/> ผู้ถือกุญแจ (ส่วนรวม) | <input type="checkbox"/> ถังดับเพลิง จำนวน.....ตัว / ชั้น      |
| <input type="checkbox"/> ระบบ Key card         | <input type="checkbox"/> อื่นๆ: โปรดระบุ.....                  |



## 14. ช่องทางการจัดจำหน่าย

- ลูกค้ามาติดต่อเองในสถานบริการ หรือติดต่อทางโทรศัพท์ / แฟกซ์
- ติดต่อผ่านทาง Internet
- Web-site :  ของตนเอง:.....
- สมาคมบ้านเยาวชน:.....
- ขายผ่านตัวแทนจำหน่าย.....
- อื่นๆ: โปรดระบุ.....

## 15. การใช้สื่อโฆษณาส่งเสริมการขาย

- การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์  การโฆษณาทาง Internet
- การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์  การโฆษณาทางนิตยสารต่างๆ
- การโฆษณาทางวิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่างๆ
- การบอกเล่าแบบปากต่อปาก  การให้คู่มือส่วนลดห้องพัก
- การบริการที่พักราคาพิเศษแก่สมาชิก  การลดเปอร์เซ็นต์แก่ผู้ใช้บริการ
- การเข้าร่วมโครงการ วันธรรมดาไม่ธรรมดา
- โปรโมชันพิเศษ: การบริการที่พักรฟรี เช่ารถฟรี เรียนทำอาหารฟรี
- อื่นๆ: โปรดระบุ.....

## 16. องค์กรของท่านมีการประเมิน

- ความพึงพอใจผู้บริโภค  คู่แข่งทางการค้า
- อื่นๆ: โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2: ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการให้บริการบ้านพักสำหรับเยาวชน  
โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในตำแหน่งที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

- ระดับของปัญหา: 5 หมายถึง ท่านคิดว่ามีปัญหามากที่สุด ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน  
4 หมายถึง ท่านคิดว่ามีปัญหามาก ควรได้รับการปรับปรุงอย่างมาก  
3 หมายถึง ท่านคิดว่ามีปัญหา ควรได้รับการปรับปรุง  
2 หมายถึง ท่านคิดว่ามีปัญหาน้อย ควรได้รับการปรับปรุงแต่สามารถรอได้  
1 หมายถึง ท่านคิดว่ามีปัญหาน้อยที่สุด ไม่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข

ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการให้บริการบ้านพักเยาวชน		ปัญหา มากที่สุด		ปัญหา น้อยที่สุด			แนวทางแก้ไข
<b>1.</b>	<b>ปัญหาด้านที่ตั้ง</b>						
1.1	ที่ตั้งเข้าถึงยาก	5	4	3	2	1	
1.2	บรรยากาศภายในที่พัก ไม่สงบ และสวยงาม	5	4	3	2	1	
1.3	ปัญหาเสียงรบกวนจากถนนและยานพาหนะ	5	4	3	2	1	
1.4	การไม่มีพนักงานบริการตลอด 24 ชม.	5	4	3	2	1	
1.5	ความปลอดภัยของผู้เข้าพัก	5	4	3	2	1	
1.6	ความไม่พร้อมของอุปกรณ์สื่อสาร โทรศัพท์ แฟกซ์	5	4	3	2	1	
1.7	เว็บไซต์และการจองห้องพักที่ไม่พร้อม	5	4	3	2	1	
1.8	การโฆษณา / ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่เพียงพอ	5	4	3	2	1	
<b>2.</b>	<b>ปัญหาด้านที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
2.1	ขนาดห้องพัก คับแคบไม่สะอาด	5	4	3	2	1	
2.2	ห้องน้ำรวมอยู่ใกล้ ไม่สะอาด	5	4	3	2	1	
2.3	ปัญหาเสียงรบกวนจากภายในและภายนอกอาคาร	5	4	3	2	1	
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวกมีน้อย						
2.5	อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเก่าใช้งานมานาน						
<b>3.</b>	<b>ปัญหาด้านบุคลากร</b>						
3.1	ปัญหาการสื่อสารด้านภาษากับลูกค้า	5	4	3	2	1	
3.2	พนักงานขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในงาน	5	4	3	2	1	

ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการ ให้บริการบ้านพักเยาวชน		ปัญหา มากที่สุด			ปัญหา น้อยที่สุด		แนวทางแก้ไข
3.3	พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า	5	4	3	2	1	
3.4	พนักงานไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ	5	4	3	2	1	
4.	<b>ปัญหาด้านราคา</b>						
4.1	ราคาห้องพักต่ำเกินไป	5	4	3	2	1	
4.2	การแข่งขันด้านราคากับธุรกิจ โรงแรมแห่งอื่น	5	4	3	2	1	
4.3	ข้อจำกัดทางการชำระเงิน	5	4	3	2	1	
5.	<b>ปัญหาด้านสัญลักษณ์</b>						
5.1	การกำหนดเวลาเปิด-ปิดสถานบริการ	5	4	3	2	1	
5.2	บ้านพักเยาวชนไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย	5	4	3	2	1	
5.3	ติดต่อกับสมาคมบ้านเยาวชนยาก ใช้เวลานาน	5	4	3	2	1	
5.4	ค่าธรรมเนียมในการเป็นสมาชิกบ้านเยาวชนมี อัตราสูง	5	4	3	2	1	
5.5	การประชาสัมพันธ์ที่สมาคมจัดให้ มีน้อย ไม่ เพียงพอ และไม่มีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1	

ปัญหาอื่นๆและวิธีแก้ไข.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

แบบสอบถามแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบ้านพักเยาวชนในประเทศไทย

คำแนะนำ : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์ สาขาเศรษฐศาสตร์ เกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ต่อการใช้บริการสถานบริการบ้านเยาวชน และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบ้านเยาวชนในประเทศไทย ข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดจะนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้:

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2: ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ในการใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3: ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบ้านพักเยาวชน

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลทั่วไปของท่าน

1.  ชาย  หญิง

2. อายุ:  น้อยกว่า 20 ปี  20-30 ปี  31-40 ปี  
 41-50 ปี  มากกว่า 51 ปี

3. อาชีพปัจจุบัน:  ข้าราชการ  นักธุรกิจ/ ธุรกิจส่วนตัว  
 นักเรียนนักศึกษา  พนักงานบริษัท/ ลูกจ้าง  แม่บ้าน  
 เกษียณอายุ/ ไม่ได้ทำงาน  อื่นๆ: โปรดระบุ.....

4. รายได้เฉลี่ย/ปี

≤ 120,000 บาท  20,001-480,000 บาท  480,001-360,000 บาท

360,001-480,000 บาท  480,001-600,000 บาท  ≥ 600,001 บาท

## 5. การเดินทาง

ยานพาหนะส่วนตัว/รถเช่า  รถบริการสาธารณะ  อื่นๆ.....

## 6. ผู้ติดตามในการเดินทาง

ครอบครัว  เพื่อน/คนรู้จัก  ผู้ร่วมงาน  เดินทางลำพัง

## 7. วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

พักผ่อน/ท่องเที่ยว  ธุรกิจ/สัมมนา  เยี่ยมญาติ  อื่นๆ.....

## 8. รูปแบบที่พักที่ท่านสนใจ (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน  อยู่ในเขตธุรกิจการค้า/สถานที่ท่องเที่ยว  
 อาศัยกับเจ้าของบ้านเสมือนบ้านตนเอง(Home Stay)  ใกล้ชิดธรรมชาติ  
 อื่นๆ: โปรดระบุ.....

## 9. ท่านเป็นสมาชิกสมาคมบ้านพักเยาวชนหรือไม่

เป็น  ไม่เป็น

## 9.1 จำนวนครั้งที่ท่านเคยใช้บริการ บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย

1-5 ครั้ง  6-10 ครั้ง  มากกว่า 10 ครั้ง

## 9.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการพำนักในบ้านเยาวชน

น้อยกว่า 3 วัน  3-6 วัน  1 สัปดาห์  มากกว่า 2-4 สัปดาห์

## 10. ท่านเคยเข้าพักในบ้านพักเยาวชนในต่างประเทศบ้างหรือไม่?

เคยเข้าพัก  ไม่เคย

ถ้าท่านเคยเข้าพัก กรุณาระบุ ประเทศ และจำนวนครั้งในการเข้าพัก

ประเทศ	จำนวนครั้งในการเข้าพัก		
1.	<input type="checkbox"/> 1-5 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 6-10 ครั้ง	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ครั้ง
2.	<input type="checkbox"/> 1-5 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 6-10 ครั้ง	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ครั้ง
3.	<input type="checkbox"/> 1-5 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 6-10 ครั้ง	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ครั้ง
4.	<input type="checkbox"/> 1-5 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 6-10 ครั้ง	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ครั้ง

ส่วนที่ 2: ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ในการใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยว

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในตำแหน่งที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน เกี่ยวกับปัจจัย

สำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการบ้านเยาวชน

- ระดับความสำคัญ: 5 หมายถึง ท่านคิดว่ามีความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด  
 4 หมายถึง ท่านคิดว่ามีความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการมาก  
 3 หมายถึง ท่านคิดว่ามีความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการ  
 2 หมายถึง ท่านคิดว่ามีความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการน้อย  
 1 หมายถึง ท่านคิดว่าแทบจะไม่มีมีความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการเลย

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้ บริการบ้านเยาวชน		สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ น้อยที่สุด				ข้อเสนอแนะ
<b>1.</b>	<b>ปัจจัยด้านสถานที่</b>						
1.1	ทำเลที่ตั้งใกล้ชุมชน คมนาคม และ แหล่งจับจ่าย ซื้อของ	5	4	3	2	1	
1.2	ทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ท่องเที่ยว	5	4	3	2	1	
1.3	ป้ายชื่อ/ตราสัญลักษณ์หาง่ายเพียงพอ	5	4	3	2	1	
1.4	ความสงบ สะอาด ปลอดภัยของที่พัก	5	4	3	2	1	
1.5	มีสถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	5	4	3	2	1	
1.6	สามารถติดต่อได้ง่าย จองห้องพักสะดวก	5	4	3	2	1	
1.7	อื่นๆ: โปรดระบุ .....	5	4	3	2	1	
<b>2.</b>	<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของสถานบริการ</b>						
2.1	บรรยากาศ การออกแบบและตกแต่งอาคาร	5	4	3	2	1	
2.2	ห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน	5	4	3	2	1	
2.3	ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	5	4	3	2	1	
2.4	ห้องครัวและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ	5	4	3	2	1	
2.5	อื่นๆ: โปรดระบุ .....	5	4	3	2	1	
<b>3.</b>	<b>ปัจจัยด้านราคา</b>						
3.1	ราคาห้องพัก	5	4	3	2	1	
3.2	ราคาค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	5	4	3	2	1	
3.3	ความสะดวกในการชำระเงิน	5	4	3	2	1	
3.4	อื่นๆ: โปรดระบุ .....	5	4	3	2	1	

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้ บริการบ้านเยาวชน		สำคัญ มากที่สุด		สำคัญ น้อยที่สุด		ข้อเสนอแนะ
<b>4.</b>	<b>ปัจจัยด้านบุคลากร</b>					
4.1	บุคลิกภาพ ความสุภาพและเป็นมิตร	5	4	3	2	1
4.2	ความรู้ ความสามารถเหมาะสม	5	4	3	2	1
4.3	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	4	3	2	1
4.4	ความสะอาดรวดเร็วในการบริการ	5	4	3	2	1
4.5	อื่นๆ: โปรดระบุ .....	5	4	3	2	1
<b>5.</b>	<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
5.1	คำแนะนำจากบุคคลอื่น ๆ	5	4	3	2	1
5.2	คำแนะนำจากหนังสือ/นิตยสารนำเที่ยวศูนย์ ข้อมูลข่าวสาร และ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ไทย ททท.)	5	4	3	2	1
5.3	การโฆษณาในอินเทอร์เน็ต	5	4	3	2	1
5.4	แผนที่และแผ่นพับ	5	4	3	2	1
5.5	บัตรส่วนลด/ราคาพิเศษ และ โปรโมชันพิเศษ	5	4	3	2	1
5.6	อาหารเข้าฟรี รถรับ-ส่งฟรี	5	4	3	2	1
5.7	อื่นๆ: โปรดระบุ.....	5	4	3	2	1
<b>6.</b>	<b>ปัจจัยด้านผู้บริโภคร</b>					
6.1	ความประทับใจในบ้านเยาวชน	5	4	3	2	1
6.2	อื่นๆ: โปรดระบุ.....	5	4	3	2	1
<b>7</b>	<b>ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร</b>					
7.1	ผู้ประกอบการและพนักงานมีความเต็มใจในการ ให้บริการและความช่วยเหลือ	5	4	3	2	1
7.2	ปฏิสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ระหว่างผู้เข้าพัก	5	4	3	2	1
7.3	อื่นๆ: โปรดระบุ.....	5	4	3	2	1
<b>8</b>	<b>ปัจจัยด้านคุณค่า</b>					
8.1	คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป	5	4	3	2	1
8.2	อื่นๆ: โปรดระบุ.....	5	4	3	2	1



ส่วนที่ 3: ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบ้านพักเยาวชน  
โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในตำแหน่งที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน เกี่ยวกับความ  
คาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบ้านพักเยาวชน ในด้านต่างๆของท่าน

ระดับความสำคัญ: 5 หมายถึง ท่านคาดหวังว่าจะได้รับมากที่สุด หรือได้รับความพอใจสูงสุด

4 หมายถึง ท่านคาดหวังว่าจะได้รับมาก หรือได้รับความพอใจมาก

3 หมายถึง ท่านคาดหวังว่าจะได้รับ หรือค่อนข้างพอใจ

2 หมายถึง ท่านคาดหวังว่าจะได้รับบ้าง หรือไม่พอใจ

1 หมายถึง ท่านไม่คิดคาดหวังว่าจะได้รับ หรือไม่พอใจมาก

ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบ้านพักเยาวชน		ความคาดหวัง (ก่อนใช้บริการ)					ความพึงพอใจ (หลังใช้บริการ)					ข้อเสนอแนะ
<b>1.</b>	<b>ปัจจัยด้านสถานที่</b>											
1.1	ทำเลที่ตั้งเหมาะสมใกล้ชุมชน แหล่งจับจ่าย ซื้อของ และสถานที่ท่องเที่ยว	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1.2	ป้ายชื่อ ตราสัญลักษณ์หาง่าย และติดตั้งอย่าง เหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1.3	ความสงบ สะอาด และปลอดภัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1.4	สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1.5	สามารถติดต่อได้ง่าย จองห้องพักสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
<b>2.</b>	<b>ปัจจัยด้านการตลาด</b>											
2.1	ความเพียงพอของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
2.2	การส่งเสริมการขายต่างๆเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
2.3	ความประทับใจในการบริการและการแนะนำ แก่บุคคลอื่นต่อไป	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
<b>3.</b>	<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของสถานบริการ</b>											
3.1	การออกแบบและตกแต่งอาคาร	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
3.2	ชนิดและขนาดห้องพัก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
3.3	ความสะอาดและสงบของห้องพัก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
3.4	สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
3.5	อาหารและเครื่องดื่มเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบ้านพักเยาวชน		ความคาดหวัง (ก่อนใช้บริการ)					ความพึงพอใจ (หลังใช้บริการ)					ข้อเสนอแนะ		
<b>4.</b>	<b>ปัจจัยด้านราคา</b>													
4.1	อัตราค่าห้องพัก/บริการสมเหตุสมผล	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
4.2	ความสะดวกในการชำระเงิน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
<b>5.</b>	<b>ปัจจัยด้านการต้อนรับและบริการ</b>													
5.1	บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
5.2	ความสุภาพและเป็นมิตรของพนักงาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
5.3	ความเอาใจใส่และรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
5.4	สามารถพึ่งพาได้ และได้รับการบริการอย่าง ถูกต้องตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
5.5	สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สื่อสาร อยู่ใน สภาพดี มีประสิทธิภาพและทันสมัย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
5.6	ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าพัก/คืนห้องพัก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
<b>6.</b>	<b>ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร</b>													
6.1	ผู้ประกอบการและพนักงานมีความเต็มใจใน การให้บริการและความช่วยเหลือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
6.2	ปฏิสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ระหว่างผู้เข้าพัก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
<b>7.</b>	<b>ปัจจัยด้านคุณค่า</b>													
7.1	คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
<b>8.</b>	<b>ความพึงพอใจโดยรวมต่อที่พักและบริการ</b>	5		4			3			2		1		

คำแนะนำและข้อเสนอแนะ: .....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ภาคผนวก ค

แบบสอบถามแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

**QUESTIONNAIRES**  
**DEMAND DETERMINANTS AND CUSTOMER SATISFACTION OF**  
**YOUTH HOSTELS IN THAILAND**

**INSTRUCTIONS:** The main purpose is to study Demand Determinants and Customer Satisfaction of Youth Hostels in Thailand. All information collected from this survey will be used for Academic purpose.

**THE QUESTIONNAIRE IS DEVIDED IN TO 3 PARTS as follows:**

**Part 1: The Tourist Profile**

**Part 2: Demand Determinants of Youth Hostels in Thailand**

**Part 3: Customer Expectation and Satisfaction of Youth Hostels in Thailand**

**Part 1: The Tourist Profile**

**Please check the appropriate word or phrase.**

1.  Male  Female
2. Age:  Less than 20 years  20-30 years  31-40 years  
 41-50 years  Over 51 years
3. Current Occupation:  Government official  Business  
 Student  Private Enterprise  Homemaker  
 Retired / Not in work force  Other: please specify.....
4. Average income \$.....per Year

5. Transportation

Own Car / Rent     Public Transportation     Other :.....

6. With

Family     Friend(s) / Acquaintance(s)     Co-worker     Alone

7. Reason for your trip

Travel     Business     Visit relative     Other:.....

8. Style of hostel that you like.

Many Facility hostel     Business center hostel     Home stay hostel  
 Natural hostel     Other:.....

9. Are you a member of International Youth Hostel?

Yes     No

9.1 How often you stayed in **Thai Youth Hostel** ?

1-5 times     6-10 times     more than 10

9.2 How long will you stay in **this hostel**?

Less than 3 days     3-6 days     1week     more than 2-4 weeks

10. Have you ever stayed in the International Youth Hostel?

Yes     No

If it is yes please specify country and how many time that you stayed?

Country	Stayed time(s)		
1.	<input type="checkbox"/> 1-5 times	<input type="checkbox"/> 6-10 times	<input type="checkbox"/> more than 10
2.	<input type="checkbox"/> 1-5 times	<input type="checkbox"/> 6-10 times	<input type="checkbox"/> more than 10
3.	<input type="checkbox"/> 1-5 times	<input type="checkbox"/> 6-10 times	<input type="checkbox"/> more than 10
4.	<input type="checkbox"/> 1-5 times	<input type="checkbox"/> 6-10 times	<input type="checkbox"/> more than 10

## Part 2: Demand Determinants of Youth Hostels in Thailand

Please put a tick  in table to indicate the characteristic and amenities important to you

### Rating

5 = Totally affecting your decision

4 = Mostly affecting your decision

3 = Affecting your decision

2 = Mostly not affecting your decision

1 = Totally not affecting your decision

Attribute of Youth hostels affecting your decision		Very important		Not at all important			Suggestion
<b>1.</b>	<b>Place Factor</b>						
1.1	Close to city center, Transportation and shopping center	5	4	3	2	1	
1.2	Close to tourist attraction	5	4	3	2	1	
1.3	International Youth Hostel's symbol shown clearly	5	4	3	2	1	
1.4	Quiet, clean and save place	5	4	3	2	1	
1.5	Parking Lot	5	4	3	2	1	
1.6	Ease of communication with hostel (internet, telephone, fax, e-mail)	5	4	3	2	1	
1.7	Other: please specify .....	5	4	3	2	1	
<b>2.</b>	<b>Youth Hostel's Product Factor</b>						
2.1	Youth hostel(old/new), Atmosphere and design	5	4	3	2	1	
2.2	Room and amenities	5	4	3	2	1	
2.3	Bathroom and amenities	5	4	3	2	1	
2.4	Kitchen and facilities	5	4	3	2	1	
2.5	Other: please specify .....	5	4	3	2	1	
<b>3.</b>	<b>Price Factor</b>						
3.1	Room rate (Economy)	5	4	3	2	1	

Attribute of Youth hostels affecting your decision		Very important		Not at all important			Suggestion
		5	4	3	2	1	
3.2	Paying	5	4	3	2	1	
3.3	Other: please specify .....	5	4	3	2	1	
<b>4.</b>	<b>Staff Factor</b>						
4.1	Personable, Friendly and courtesy	5	4	3	2	1	
4.2	Competent	5	4	3	2	1	
4.3	Enthusiastic	5	4	3	2	1	
4.4	Responsive to the individual need(s)	5	4	3	2	1	
4.5	Other: please specify .....	5	4	3	2	1	
<b>5.</b>	<b>Promotion &amp; Government support Factor</b>						
5.1	Suggest by other people	5	4	3	2	1	
5.2	Suggested by magazine, guide book, Tourist Information Center and Tourist Authority of Thailand (TAT)	5	4	3	2	1	
5.3	Internet advertisement	5	4	3	2	1	
5.4	Map & Brochure	5	4	3	2	1	
5.5	Discount or Special price and Promotion	5	4	3	2	1	
5.6	Breakfast for free, Free shuttle	5	4	3	2	1	
5.7	Other: please specify .....	5	4	3	2	1	
<b>6.</b>	<b>Customer Factor</b>						
6.1	Favorable/ Positive impression of Youth Hostel.	5	4	3	2	1	
6.2	Other: please specify .....	5	4	3	2	1	
<b>7.</b>	<b>Organization Factor</b>						
7.1	The stuffs heartily care about every extra need of the guest.	5	4	3	2	1	
7.2	Share experience among guest.	5	4	3	2	1	
7.3	Other: please specify .....	5	4	3	2	1	

Attribute of Youth hostels affecting your decision		Very important					Not at all important					Suggestion
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
<b>8.</b>	<b>Value Factor</b>											
8.1	Room is value for money.	5	4	3	2	1						
8.2	Other: please specify .....	5	4	3	2	1						

### Part 3: Customer Expectation and Satisfaction of Youth Hostels in Thailand

Please put a tick ✓ in table to indicate the level of Tourist's Expectation before staying in Youth hostels and indicated Tourist's Satisfaction after stay in the hostel.

#### Rating

5 = You are totally expect or totally satisfied

4 = You are mostly expect or mostly satisfied

3 = You are expect or satisfied

2 = You aren't expect or mostly dissatisfied

1 = You aren't totally expect or totally dissatisfied

Customer Expectation and Satisfaction of Youth Hostels		Expectation (Before)					Satisfaction (After)					Suggestion
<b>1.</b>	<b>Place Factor</b>											
1.1	Suitable location	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1.2	International Youth Hostel's symbol shown clearly	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1.3	Peaceful, quiet and cleanliness	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1.4	Plenty parking	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1.5	Ease communication with hostel & reservation (phone, fax, e-mail)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
<b>2.</b>	<b>Communication Material Factor</b>											
2.1	Enough advertisements and news of the youth hostel	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
2.2	Special promotional program: Discount, member price etc.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	



Customer Expectation and Satisfaction of Youth Hostels		Expectation (Before)					Satisfaction (After)					Suggestion		
2.3	Impression & Suggest to other people	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
<b>3.</b>	<b>Accommodation Factor</b>													
3.1	Design & Decoration (Modern/Classic)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
3.2	Type and size of room	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
3.3	Quiet & Cleanliness	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
3.4	Hostel Facilities	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
3.5	Food & Drink	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
<b>4.</b>	<b>Price Factor</b>													
4.1	Reasonable room rate	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
4.2	Ease of payment	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
<b>5.</b>	<b>Reception &amp; Service Factor</b>													
5.1	Personality & Credibility of stuffs	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
5.2	Courtesy / friendliness of stuffs	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
5.3	Good Care & Ability to give prompt service	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
5.4	Reliability of stuffs	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
5.5	Good appearance of physical facilities, equipment and communication material	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
5.6	Check in/ check out speed	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
<b>6.</b>	<b>Image Factor</b>													
6.1	The stuffs heartily care about every extra need of the guest.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
6.2	Share experience among guest. (Guests in a youth hostel are more open and friendly)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
<b>7.</b>	<b>Value Factor</b>													
7.1	Room is value for money.	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
<b>8.</b>	<b>Over all satisfaction of service</b>	<b>5</b>					<b>4</b>					<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Other suggestion / comments: .....

.....

.....

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ

นางสาวกัลลารัตน์ คงพิบูลย์กิจ

วัน เดือน ปี เกิด

11 กันยายน 2520

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียน

พะเยาพิทยาคม จังหวัดพะเยา ปีการศึกษา 2537

สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาปริญญาเศรษฐศาสตรบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2541

**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved