

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

จดหมายขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม (ภาษาอังกฤษ)

21st December 2001

The Tourist

Dear Sir/madam

Re: Survey on “ The Uses of Information Technology for Customer Service in the Hotel Business Chain”

My name is Thongtham Jiangsataporn. I wish to ask your co-operation to fill in the attached questionnaire. The purposes of this research is to collect data related to the uses of information technology for customer service in the hotel business chain . The outcomes of this research will help to provide some useful information for the hotel staffs and other related agency to plan and develop qualified customer service and also help to promote tourism in Thailand.

Your opinion and experience is very valuable and significant for this research. I wish you to feel free to complete the questionnaire based on your real experiences. Your response will be kept confidential and will not allow to be published openly. Your answers will be used only for statistically analysis for concluding the outcomes, and the data will be destroyed immediately after completing the analysis.

After completing the questionnaire, please return it to the hotel staff at the check in counter. Thank you vry much for your co-operation.

Your Sincerly,

(Thongtham Jiangsataporn)

Post Graduate Student

Information Tcchnology and management

ภาคผนวก ข

จดหมายขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม (ภาษาไทย)

21 ธันวาคม 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิจัยเรื่อง “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในเครือ”

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าพเจ้า นาย ชงชรธรรม เจียงสถาพร มีความประสงค์ใคร่ขอความร่วมมือจากท่านเพื่อตอบแบบสอบถามที่แนบมานี้ จุดมุ่งหมายของการทำวิจัยเพื่อรวบรวม และต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในเครือ ผลของการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับเป็นแนวทางให้บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนเพื่อพัฒนาการให้บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรม ตลอดจนเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อไป

ความคิดเห็นและประสบการณ์ของท่านมีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้มาก ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาในจากท่านได้โปรดแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีแต่ตรงตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับตัวท่าน คำตอบของท่านผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและไม่นำไปเปิดเผยที่ใด นอกจากจะนำคำตอบของท่านไปวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อสรุปผลการวิจัยเท่านั้น และข้อมูลทั้งหมดจะถูกทำลายทันทีภายหลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จสิ้น

เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว ขอความกรุณาส่งคืน ให้กับเจ้าหน้าที่ของโรงแรมที่เคาน์เตอร์เช็คอิน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ ที่ท่านได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการวิจัยครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายชงชรธรรม เจียงสถาพร)

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

ภาคผนวก ค
แบบวัดที่ใช้ในการเก็บข้อมูลบุคลากรโรงแรม

แบบสอบถามสำหรับบุคลากร

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในเครือ”

ส่วนที่ 1 กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้องที่สุด

1. โรงแรมที่ท่านทำงานอยู่ ตำแหน่ง
2. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
3. อายุ

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 30 ปี	<input type="checkbox"/> 30 - 40 ปี
<input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี	<input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป
4. วุฒิการศึกษา

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก
5. ท่านดำรงตำแหน่งปัจจุบันมาเป็นเวลากี่ปี

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 1 - 2 ปี
<input type="checkbox"/> 2 - 3 ปี	<input type="checkbox"/> 3 - 4 ปี
<input type="checkbox"/> 4 - 5 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 กรุณาปฏิบัติตามคำแนะนำ

6. โปรดเรียงลำดับความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดังต่อไปนี้จากมาก (1) ไปหาน้อย (6)

<input type="checkbox"/> คอมพิวเตอร์	<input type="checkbox"/> โสมเพจ
<input type="checkbox"/> จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	<input type="checkbox"/> ข่ายงานเฉพาะที่ (LAN)
<input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต	<input type="checkbox"/> ฐานข้อมูล

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก สุด
1.	คอมพิวเตอร์ โรงแรมท่านมีคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน					
2.	ความจำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์ของ โรงแรม ท่าน					
3.	ท่านใช้คอมพิวเตอร์ในด้านต่างๆดังนี้ - การพิมพ์งาน - การวิเคราะห์งาน - การเก็บข้อมูล - การดูหนัง/ฟังเพลง - อื่นๆ					
4.	โรงแรมควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการลูกค้า					
5.	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โรงแรมท่านมีการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์					
6.	ความสำคัญของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ โรงแรมท่าน					
7.	โรงแรมท่านใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในด้าน ต่างๆดังนี้ - ใช้ในการติดต่อทางธุรกิจทั่วไป - ใช้แทนจดหมายธรรมดา - ใช้ในการติดต่อกันระหว่างโรงแรมในเครือ - ใช้ในการติดต่อกับตัวแทนจำหน่ายของท่าน - อื่นๆ					
8.	ลูกค้าชาวต่างชาติส่วนใหญ่ติดต่อกับ โรงแรมท่าน ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์					
9.	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรม ท่าน					

ข้อที่	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก สุด
10.	โรงแรมควรมีระบบสำหรับให้ลูกค้าใช้ตรวจสอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของตนไว้บริการ					
11.	อินเทอร์เน็ต โดยปกติโรงแรมท่านใช้อินเทอร์เน็ต					
12.	ความสำคัญของอินเทอร์เน็ตสำหรับโรงแรมท่าน					
13.	โรงแรมท่านใช้อินเทอร์เน็ตในด้านต่างๆดังนี้ - ศึกษาหาความรู้ - ค้นหาข้อมูล - ดำเนินธุรกิจ - ประชาสัมพันธ์ - อื่นๆ					
14.	ลูกค้าชาวต่างชาติส่วนใหญ่ติดต่อกับโรงแรมท่านผ่านทางอินเทอร์เน็ต					
15.	อินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรมท่าน					
16.	โรงแรมควรมีอินเทอร์เน็ตไว้บริการลูกค้า					
17.	โฮมเพจ โรงแรมท่านมีโฮมเพจของตนเอง					
18.	ความสำคัญของโฮมเพจสำหรับโรงแรมท่าน					
19.	โรงแรมท่านใช้โฮมเพจในด้านต่างๆดังนี้ - ประชาสัมพันธ์ - แลกเปลี่ยนข้อมูล - ดำเนินธุรกิจ - อื่นๆ					
20.	ลูกค้าชาวต่างชาติส่วนใหญ่ศึกษาโรงแรมท่านผ่านทางโฮมเพจ					
21.	โฮมเพจช่วยเพิ่มลูกค้าให้โรงแรมท่าน					
22.	โฮมเพจของโรงแรมท่านมีผู้ดูแลประจำ					

ข้อที่	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก สุด
23.	โรงแรมท่านปรับปรุง/แก้ไข โสมเพจอยู่เป็นประจำ					
24.	ข่างานเฉพาะที่ (LAN) โรงแรมท่านมีการใช้ระบบข่างานเฉพาะที่					
25.	ความสำคัญของข่างานเฉพาะที่สำหรับโรงแรมท่าน					
26.	โรงแรมท่านใช้ข่างานเฉพาะที่ในด้านต่างๆดังนี้ - เชื่อมโยงข้อมูลภายในหน่วยงาน - เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน - ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกัน - อื่นๆ					
27.	ข่างานเฉพาะที่ทำให้การทำงานในโรงแรมของท่านสะดวก และรวดเร็วขึ้น					
28.	ข่างานเฉพาะที่มีส่วนช่วยในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า					
29.	ข่างานเฉพาะที่ของโรงแรมท่านมีผู้ดูแลประจำ					
30.	ฐานข้อมูล โรงแรมท่านมีฐานข้อมูลของตนเอง					
31.	ความสำคัญของฐานข้อมูลสำหรับโรงแรมท่าน					
32.	โรงแรมท่านใช้ฐานข้อมูลในด้านต่างๆดังนี้ - เก็บข้อมูลพนักงาน - เก็บข้อมูลลูกค้า - เก็บข้อมูลการจองห้องพัก - เก็บข้อมูลโรงแรมในเครือ - อื่นๆ					
33.	ฐานข้อมูลทำให้การทำงานในโรงแรมของท่านสะดวก และรวดเร็วขึ้น					

ข้อที่	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก สุด
34.	ฐานข้อมูลมีส่วนช่วยในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า					
35.	ฐานข้อมูลของโรงแรมท่านมีผู้ดูแลประจำ					
36.	โรงแรมท่านปรับปรุง/แก้ไขฐานข้อมูลอยู่เป็นประจำ					
37.	เครือโรงแรมของท่านมีการแลกเปลี่ยนฐานข้อมูลต่างๆ ร่วมกัน					

ส่วนที่ 3 โปรดตอบคำถามดังต่อไปนี้

38. ท่านเคยประสบปัญหาและมีวิธีการแก้ไขอย่างไร ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดังต่อไปนี้

- คอมพิวเตอร์

ปัญหา _____

วิธีการแก้ไข _____

- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหา _____

วิธีการแก้ไข _____

- อินเทอร์เน็ต

ปัญหา

วิธีการแก้ไข

- โคมเพจ

ปัญหา

วิธีการแก้ไข

- รายงานบริเวณเฉพาะที่

ปัญหา

วิธีการแก้ไข

- ฐานข้อมูล

ปัญหา

วิธีการแก้ไข

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ง

แบบวัดที่ใช้ในการเก็บข้อมูลลูกค้า

แบบสอบถามสำหรับลูกค้า

Customer Questionnaire

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในเครือ”

Independent Study Entitled “The Uses of Information Technology for Customer Service in the Hotel Business Chain”

ส่วนที่ 1 กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้องที่สุด

Part 1 Please tick ✓ in the choice that you think most appropriate

7. เพศ / Gender

() ชาย / Male

() หญิง / Female

8. อายุ / Age

() น้อยกว่า 30 ปี / Less than 30 Yrs

() 30-40 ปี / 30-40 yrs

() 41- 50 ปี / 41 - 50 yrs

() มากกว่า 51 ปี / 51 yrs up

9. การศึกษา / Education

() ต่ำกว่าปริญญาตรี / under graduate

() ปริญญาตรี / Bachelor

() ปริญญาโท / Master degree

() ปริญญาเอก / PhD.

10. อาชีพ / Career

() รับราชการ / Government officer

() นักเรียน-นักศึกษา / Student

() รัฐวิสาหกิจ / Hybrid officer

() ประกอบธุรกิจส่วนตัว / Self employed

() บริษัทเอกชน / Private company's employee

() อื่นๆ (โปรดระบุ) / Other (Please specify).....

11. รายได้ต่อเดือน / Salary

() ต่ำกว่า 10,000 บาท / Less than 10,000 Bath

() 10,000 - 20,000 บาท / 10,000 - 20,000 Bath

() 20,001 - 30,000 บาท / 20,001 - 30,000 Bath

() 30,001 - 40,000 บาท / 30,001 - 40,000 Bath

() 40,001 - 50,000 บาท / 40,001 - 50,000 Bath

() มากกว่า 50,000 บาท / 50,000 Bath up

12. โรงแรมที่ท่านมาพักอาศัยในครั้งนี้

The hotel's name that you are staying now.....

13. วัตถุประสงค์ของการมาพักอาศัยในครั้งนี้ / Your purpose for staying in this hotel

 ติดต่อธุรกิจ / business contact พักผ่อน / Relax ท่องเที่ยว / Tour อื่นๆ โปรดระบุ / Other (Please specify).....

14. ท่านจองที่พักผ่านทางใด / How did you reserve the hotel?

 ตัวแทนจำหน่าย / by sub-contractor สมาคมโรงแรม / via the hotel association ติดต่อโดยตรงกับทางโรงแรม / Directly contact with the hotel ทางระบบอินเทอร์เน็ต / via internet อื่นๆ (โปรดระบุ) / Other (Please specify).....

9. สัญชาติ / Nationality

ส่วนที่ 2 กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

Part 2 Please tick ✓ in the choice that you think most appropriate

ข้อที่ / Item	ประเด็น / Issue	ระดับความคิดเห็น / Agreement Levels				
		น้อย / มาก / Less	น้อย / Little	ปานกลาง / Average	มาก / Much	มากที่สุด / Very Much
1.	คอมพิวเตอร์ / Computer โรงแรมควรมีคอมพิวเตอร์ไว้บริการ The hotel should have computer service for the customers					
2.	ความจำเป็นของท่านในการใช้คอมพิวเตอร์ขณะ พักที่โรงแรม Your necessary (needs) for using computer during staying in the hotel					

ข้อที่/ Item	ประเด็น / Issue	ระดับความคิดเห็น / Agreement Levels				
		น้อย มาก / Less	น้อย / Little	ปานกลาง / Average	มาก / Much	มากที่สุด / Very Much
3.	ท่านใช้คอมพิวเตอร์ของโรงแรม สำหรับงาน ลักษณะใด You purposes to use the hotel computer - การพิมพ์งาน / Typing - การวิเคราะห์งาน / Analyzing work - การเก็บข้อมูล / Collecting data - การดูหนัง/ฟังเพลง Watching movie / listening song - อื่นๆ / Other					
4.	โรงแรมควรจัดเก็บค่าบริการ ในการใช้ คอมพิวเตอร์ / The hotel should charge the computer service fee					
5.	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ / Electronic mail โรงแรมควรมีคอมพิวเตอร์ไว้ให้ลูกค้าใช้ตรวจ สอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ The hotel should have computers for the customers to check e-mail					
6.	ความจำเป็นของท่านในการที่จะต้องใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ขณะพักที่โรงแรม Your necessary (needs) for using e-mail during staying in this hotel					
7.	ท่านใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในด้านต่างๆดังนี้ Your purposes for using e-mail - ใช้ในการติดต่อทางธุรกิจ Use for contacting business - ใช้แทนจดหมายธรรมดา Use for friendship - อื่นๆ / Other					

ข้อที่/ Item	ประเด็น / Issue	ระดับความคิดเห็น / Agreement Levels				
		น้อย มาก / Less	น้อย / Little	ปานกลาง / Average	มาก / Much	มากที่สุด / Very Much
8.	โรงแรมควรจัดเก็บค่าบริการในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ The hotel should charge the e-mail service fee					
9.	อินเทอร์เน็ต / Internet โรงแรมควรมีอินเทอร์เน็ตไว้บริการ The hotel should have internet service for the customers					
10.	ความจำเป็นของท่านในการใช้อินเทอร์เน็ตขณะพักที่โรงแรม Your necessary to use internet during staying in this hotel					
11.	ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในด้านต่างๆดังนี้ Your purposes for using internet - ศึกษาหาความรู้ / Study - ค้นหาข้อมูล / Searching information - ดำเนินธุรกิจ / Running Business - พักผ่อนและความบันเทิง Relax and entertainment - อื่นๆ / Other					
12.	โรงแรมควรจัดเก็บค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ต The hotel should charge the internet service fee					

13. ท่านคิดว่าอัตราค่าบริการที่โรงแรมควรจัดเก็บในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวข้างต้นควรเป็นเท่าใด ?

What is the appropriate service charge for the above information technology that the hotel should request from customers?

13.1 การใช้คอมพิวเตอร์	_____	บาท/ชั่วโมง
Computer service	_____	Bath/hour
13.2 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	_____	บาท/ชั่วโมง
E-mail service	_____	Bath/hour
13.3 การใช้อินเทอร์เน็ต	_____	บาท/ชั่วโมง
internet service	_____	Bath/hour

ส่วนที่ 3 โปรดตอบคำถามดังต่อไปนี้

Part 3 Please answer the following questions

14. ท่านพักที่โรงแรม ท่านเคยประสบปัญหาและมีวิธีการแก้ไขอย่างไร ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดังต่อไปนี้ เมื่อออกมาพักนอกสถานที่

Did you have any experience(s) related to the problems of using information technology during staying in this hotel and how did you solve the problem?

- คอมพิวเตอร์ / Computer

ปัญหา / Problem _____

วิธีการแก้ไข / Way to solve the problem _____

- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ / E-mail

ปัญหา / Problem _____

วิธีการแก้ไข / Way to solve the problem

- อินเทอร์เน็ต / Internet

ปัญหา / Problem _____

วิธีการแก้ไข / Way to solve the problem

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	ธงธรรม เจริญสถาพร
วัน เดือน ปี เกิด	22 เมษายน 2517
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2534 สำเร็จการศึกษาจาก โรงเรียนมัธยมวัดบึงทองหลาง พ.ศ. 2541 สำเร็จปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2537 - 2542 บริษัท ที่ปรึกษากฎหมาย ฟาร์อีสต์ จำกัด พ.ศ. 2542 - ปัจจุบัน บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล กรีน เอิร์ธ แมนเนจเม้นท์ จำกัด