

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร (Ex-MBA) สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง ความรู้สึก และข้อคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่านไปปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการให้บริการของโรงแรมต่อไป

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามนี้

คำแนะนำในการตอบ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ◆ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการที่พักของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่
 - ◆ ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่
 - ◆ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป
- โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนตอบคำถามในแต่ละตอน

อัมพร อินคำ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการที่พักของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง และ/หรือ

เติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ 1 ชาย 2 หญิง
2. อายุ 1 ต่ำกว่า 20 ปี 2 21-30 ปี
3 31-40 ปี 4 41-50 ปี
5 51-60 ปี 6 มากกว่า 60 ปี
3. สถานภาพ 1 โสด 2 สมรส
3 หม้าย 4 หย่าร้าง / แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษาสูงสุด 1 ประถมศึกษา 2 มัธยมศึกษา
3 อาชีวศึกษา 4 ปริญญาตรี
5 ปริญญาโท 6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. อาชีพ 1 นักศึกษา 2 แม่บ้าน / พ่อบ้าน
3 ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ 4 ค้าขาย / รับจ้างทั่วไป
5 เจ้าของธุรกิจ 6 ข้าราชการพลตเกษียณ
7 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1 น้อยกว่า 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 มากกว่า 50,000 บาท
7. ท่านรู้จักโรงแรมสวนดอกแก้ว ได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1 การแนะนำจากบุคคล 2 สื่อโฆษณาทางวิทยุ
3 หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น 4 แผ่นพับ และสิ่งพิมพ์
5 ป้ายโฆษณา 6 เดินทางผ่าน
7 อื่น ๆ (ระบุ).....

ลิขสิทธิ์ในเอกสารนี้เป็นของเชียงใหม่
 Copyright © Chiang Mai University
 All rights reserved

8. ท่านเคยเข้าพักในโรงแรมสวนดอกแก้วแล้วหรือไม่

1 เคย

2 ไม่เคย

9. ระยะเวลาในการเข้าพักในโรงแรมสวนดอกแก้วต่อครั้ง

1 1 วัน

2 2-3 วัน

3 4-5 วัน

4 6-7 วัน

5 มากกว่า 1 สัปดาห์

10. ถ้ามีโอกาสท่านจะกลับมาพักที่โรงแรมสวนดอกแก้วอีกหรือไม่

1 มา

2 ไม่มา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นและความพึงพอใจ
 ของท่านที่สุด

ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ	⑤	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
	④	หมายถึง	พอใจมาก
	③	หมายถึง	พอใจปานกลาง
	②	หมายถึง	พอใจน้อย
	①	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

ด้านผลิตภัณฑ์

	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ				
	⑤	④	③	②	①
1. ห้องพักสะอาด	⑤	④	③	②	①
2. ห้องพักตกแต่งสวยงาม เป็นระเบียบ เรียบร้อย	⑤	④	③	②	①
3. ห้องพักมีไฟฟ้าและแสงสว่างเพียงพอ	⑤	④	③	②	①
4. ขนาดของห้องพักและขนาดของเตียงนอนเหมาะสม	⑤	④	③	②	①
5. มีเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก	⑤	④	③	②	①

ด้านราคา

	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ				
	⑤	④	③	②	①
6. อัตราค่าห้องพักเหมาะสม	⑤	④	③	②	①
7. ราคาค่าอาหารสมเหตุสมผล	⑤	④	③	②	①
8. มีใบเสร็จรับเงินบอกอัตราค่าห้องพักชัดเจน	⑤	④	③	②	①
9. บริการรับบัตรเครดิตในการชำระเงิน	⑤	④	③	②	①

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง)

	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ				
	⑤	④	③	②	①
10. มีป้ายบอกทางเข้า-ออกโรงแรม ให้เห็นชัดเจน	⑤	④	③	②	①
11. สะดวกในการเดินทางมาพัก	⑤	④	③	②	①
12. ใกล้แหล่งชุมชน	⑤	④	③	②	①
13. ใกล้แหล่งช้อปปิ้ง	⑤	④	③	②	①
14. ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ	⑤	④	③	②	①
15. ใกล้สถานีขนส่ง, สถานีรถไฟ, สนามบิน	⑤	④	③	②	①

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 16. มีบริการรับจองห้องพักล่วงหน้าทางโทรศัพท์ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 17. ลดอัตราค่าห้องพักเมื่อพักนาน | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 18. ไม่คิดค่าบริการเพิ่มในกรณีคืนห้องช้า | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 19. มีของขวัญแจกในเทศกาลต่าง ๆ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 20. มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดพิเศษเมื่อเข้าพัก | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 21. มีบริการอาหารเช้าฟรี | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 22. มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว
ในจังหวัดเชียงใหม่ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 23. มีบริการรับจองตั๋วโดยสารให้ลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 24. มีบริการรถรับ-ส่งจากสถานีขนส่ง, สถานีรถไฟ, สนามบิน
โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |

แจกฟรี

ด้านบุคลากร

ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 25. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 26. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 27. พนักงานสามารถตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย
เกี่ยวกับโรงแรม ให้แก่ลูกค้าได้ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 28. พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 29. พนักงานมีความนอบน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 30. พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 31. พนักงานมีความรับผิดชอบ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 32. พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |

ด้านกระบวนการให้บริการ

ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 33. มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักไม่ยุ่งยาก | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 34. มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ล่าช้า | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 35. มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 36. มีระบบการทำงาน การให้บริการที่ได้มาตรฐาน | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |
| 37. มีความปลอดภัยในการให้บริการ | ⑤ | ④ | ③ | ② | ① |

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ				
38. ป้ายชื่อของโรงแรมสวยงาม มองเห็นได้ชัดเจน	⑤	④	③	②	①
39. บริเวณโรงแรมสะอาด เป็นระเบียบ	⑤	④	③	②	①
40. มีอากาศถ่ายเทสะดวก	⑤	④	③	②	①
41. มีที่จอดรถเพียงพอ	⑤	④	③	②	①
42. มีที่นั่งรอระหว่างรอรับบริการ	⑤	④	③	②	①
43. มีห้องพักรับรองลูกค้า (ห้องล็อบบี้)	⑤	④	③	②	①
44. มีทีวี นิตราสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการ	⑤	④	③	②	①
45. มีเคเบิลทีวี	⑤	④	③	②	①
46. มีบริการรับ-ส่งโทรสาร (FAX)	⑤	④	③	②	①
47. มีบริการอินเทอร์เน็ต	⑤	④	③	②	①
48. มีร้านอาหารภายในโรงแรม	⑤	④	③	②	①
49. มีบริการ ซัก อบ รีด	⑤	④	③	②	①
50. มีพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.)	⑤	④	③	②	①

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านสถานที่

.....

2. ด้านห้องพัก

.....

3. ด้านบุคลากร

.....

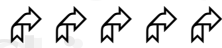
4. ด้านการให้บริการ

.....

5. อื่น ๆ

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางอัมพร อินคำ
วัน เดือน ปีเกิด	1 มกราคม 2549
ประวัติการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนพิงค์พระนครพาณิชยการและเทคโนโลยี ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต(พัฒนาสังคม) มหาวิทยาลัยนเรศวร
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2525-2532 พนักงานบัญชีห้างหุ้นส่วนจำกัดรัตนศิกรเซอร์วิส อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2532-ปัจจุบัน เจ้าของกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัดพนาพนธ์ เชียงใหม่ (ปั้มน้ำมัน) สาขา 1 อำเภอสันป่าตอง สาขา 2 อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติทางสังคม	พ.ศ. 2539-ปัจจุบัน เจ้าของหจก.พีซีแอนด์จี กรุ๊ป(โรงแรมสวนดอกแก้ว) พ.ศ. 2530 –ปัจจุบัน กรรมการกิ่งกาชาด อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2539-2545 ประธานกองทุนเพื่อการศึกษาของ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2545-ปัจจุบัน กรรมการกองทุนเพื่อการศึกษาของอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจุบัน โรตารีแอนน์ผู้ว่าการภาค 3360 โรตารีสากล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved