



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับโรงแรมปางวิมานเพลส

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมปางวิมานเพลส จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

นางสาวมินตรา ศรีสังสิทธิ์สันติ
ผู้ศึกษา

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน จำนวน 5 หน้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมปางวิมานเพลส จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของโรงแรมปางวิมานเพลส จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1) เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2) อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี

2. 25-34 ปี

3. 35-44 ปี

4. 45-54 ปี

5. 55-64 ปี

6. 64 ปีขึ้นไป

3) อาชีพปัจจุบันของท่านคือ

1. นักเรียน นักศึกษา

2. ข้าราชการ

3. พนักงานบริษัทเอกชน

4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001-10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001-15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001-25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 25,000-50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7. มากกว่า 50,000 บาท | |

5) ท่านมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดใด.....

6) วัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อติดต่อธุรกิจการค้า |
| <input type="checkbox"/> 3. เพื่อปฏิบัติงานราชการ | <input type="checkbox"/> 4. เพื่อการศึกษาค้นคว้า |
| <input type="checkbox"/> 5. เพื่อประชุมสัมมนา | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

7) จำนวนผู้ร่วมเดินทาง

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เดินทางมาคนเดียว | <input type="checkbox"/> 2. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2-8 คน |
| <input type="checkbox"/> 3. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 9-15 คน | <input type="checkbox"/> 4. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 15 คนขึ้นไป |

8) ระยะเวลาในการเข้าพักในโรงแรมต่อครั้งโดยเฉลี่ย

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 1-2 คืน | <input type="checkbox"/> 2. 3-5 คืน |
| <input type="checkbox"/> 3. 6-8 คืน | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

9) ท่านทำการจองห้องพักก่อนเข้าพักหรือไม่

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. จอง | <input type="checkbox"/> 2. ไม่ได้จอง |
|---------------------------------|---------------------------------------|

10) ราคาห้องพัก(ต่อคืน)ที่ท่านใช้บริการอยู่ในช่วงราคาใด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 350-500 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 501-1,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 1,001-1,500 บาท | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

11) ท่านได้ข้อมูลหรือรู้จักโรงแรมจากแหล่งใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1.ญาติหรือเพื่อนแนะนำ | <input type="checkbox"/> 2. อินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> 3. ใบปลิวโฆษณา/แผ่นพับ | <input type="checkbox"/> 4. นิตยสาร/Free Copy |
| <input type="checkbox"/> 5. หนังสือแนะนำเที่ยว | <input type="checkbox"/> 6. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย |
| <input type="checkbox"/> 7. บริษัทท่องเที่ยว | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

12) ใครเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกโรงแรมที่พักของท่าน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ท่านเป็นผู้ตัดสินใจเอง | <input type="checkbox"/> 2. ผู้ร่วมเดินทาง |
| <input type="checkbox"/> 3. บริษัท/ที่ทำงานเป็นผู้จัดหาให้ | <input type="checkbox"/> 4. บริษัทท่องเที่ยวเป็นผู้จัดหาให้ |
| <input type="checkbox"/> 5. ญาติ/เพื่อนในจังหวัดจัดเตรียมให้ | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในประเด็น
เกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ (7P's)

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7P's)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ(Product or Service)					
1. เครื่องหมายการค้าและระดับของโรงแรม					
2. สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก					
3. ความหลากหลายและคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม					
4. ความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการภายในโรงแรม					
5. ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม					
6. ระบบรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม					
ด้านราคา (Price)					
1. ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก					
2. ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม					
3. ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ					
4. มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย					
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก					
2. สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
3. สามารถจองห้องพักและชำระค่าบริการผ่านบริษัทตัวแทน					
4. สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก					
5. มีสถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7P's)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)					
1. มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ โบรชัวร์ เป็นต้น					
2. มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
3. มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล					
4. มีบัตรสมาชิกและสิทธิประโยชน์แก่สมาชิก					
ด้านบุคคล(People)					
1. พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
2. พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย					
4. พนักงานใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง					
5. พนักงานให้บริการมีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ(Physical Evidence)					
1. สถาปัตยกรรมในการก่อสร้างโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ					
2. การตกแต่งภายในโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม					
3. การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม					
4. เครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ					
5. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ					
6. คุณภาพและการออกแบบของเอกสาร แบบฟอร์ม หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆของโรงแรม					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7P's)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการให้บริการ(Process)					
1. ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม					
3. ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน					
4. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน					
5. ความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้ข้อมูลข่าวสาร					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านพบปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการอย่างไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.1 ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ
- 1.2 สถานที่ตั้งของโรงแรมหายากและไม่สะดวกในการมาใช้บริการ
- 1.3 การติดต่อลงทะเบียนเข้าพัก และการคืนห้องพักต้องคอยนาน
- 1.4 พนักงานใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ หรือเข้าใจยาก
- 1.5 พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่ให้บริการ
- 1.6 พนักงานขาดความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 1.7 พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ หรือแก้ปัญหา
- 1.8 พนักงานพูดคุยกัน หรือคุยโทรศัพท์ส่วนตัวขณะปฏิบัติงานให้บริการ
- 1.9 สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี
- 1.10 อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักไม่ทันสมัย หรือไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- 1.11 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของโรงแรมปางวิมานเพลส

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับโรงแรมปางสะหวันเพลส

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมปางสะหวันเพลสจังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

นางสาวมินตรา ศรีสังสิทธิ์สันติ

ผู้ศึกษา

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน จำนวน 5 หน้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมปางสะหวันเพลสจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการของโรงแรมปางสะหวันเพลสจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่าน และ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

1) เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2) อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี

2. 25-34 ปี

3. 35-44 ปี

4. 45-54 ปี

5. 55-64 ปี

6. 64 ปีขึ้นไป

3) อาชีพปัจจุบันของท่านคือ

1. นักเรียน นักศึกษา

2. ข้าราชการ

3. พนักงานบริษัทเอกชน

4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001-10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001-15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001-25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 25,000-50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7. มากกว่า 50,000 บาท | |

5) ท่านมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดใด.....

6) วัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อติดต่อธุรกิจการค้า |
| <input type="checkbox"/> 3. เพื่อปฏิบัติงานราชการ | <input type="checkbox"/> 4. เพื่อการศึกษาค้นคว้า |
| <input type="checkbox"/> 5. เพื่อประชุมสัมมนา | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

7) จำนวนผู้ร่วมเดินทาง

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เดินทางมาคนเดียว | <input type="checkbox"/> 2. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2-8 คน |
| <input type="checkbox"/> 3. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 9-15 คน | <input type="checkbox"/> 4. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 15 คนขึ้นไป |

8) ระยะเวลาในการเข้าพักในโรงแรมต่อครั้งโดยเฉลี่ย

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 1-2 คืน | <input type="checkbox"/> 2. 3-5 คืน |
| <input type="checkbox"/> 3. 6-8 คืน | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

9) ท่านทำการจองห้องพักก่อนเข้าพักหรือไม่

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. จอง | <input type="checkbox"/> 2. ไม่ได้จอง |
|---------------------------------|---------------------------------------|

10) ราคาห้องพัก(ต่อคืน)ที่ท่านใช้บริการอยู่ในช่วงราคาใด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 350-500 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 501-1,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 1,001-1,500 บาท | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

11) ท่านได้ข้อมูลหรือรู้จักโรงแรมจากแหล่งใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1.ญาติหรือเพื่อนแนะนำ | <input type="checkbox"/> 2. อินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> 3. ใบปลิวโฆษณา/แผ่นพับ | <input type="checkbox"/> 4. นิตยสาร/Free Copy |
| <input type="checkbox"/> 5. หนังสือแนะนำเที่ยว | <input type="checkbox"/> 6. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย |
| <input type="checkbox"/> 7. บริษัทท่องเที่ยว | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

12) ใครเป็นผู้ตัดสินใจในการเลือกโรงแรมที่พักของท่าน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ท่านเป็นผู้ตัดสินใจเอง | <input type="checkbox"/> 2. ผู้ร่วมเดินทาง |
| <input type="checkbox"/> 3. บริษัท/ที่ทำงานเป็นผู้จัดหาให้ | <input type="checkbox"/> 4. บริษัทท่องเที่ยวเป็นผู้จัดหาให้ |
| <input type="checkbox"/> 5. ญาติ/เพื่อนในจังหวัดจัดเตรียมให้ | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในประเด็น
เกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ (7P's)

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7P's)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ(Product or Service)					
1. เครื่องหมายการค้าและระดับของโรงแรม					
2. สภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก					
3. ความหลากหลายและคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม					
4. ความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการภายในโรงแรม					
5. ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม					
6. ระบบรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรม					
ด้านราคา (Price)					
1. ความหลากหลายของอัตราค่าบริการห้องพักที่ให้เลือก					
2. ราคากับคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม					
3. ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายกับบริการที่ได้รับ					
4. มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย					
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ความสะดวกและหลากหลายของการจองห้องพัก					
2. สามารถจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
3. สามารถจองห้องพักและชำระค่าบริการผ่านบริษัทตัวแทน					
4. สามารถหาโรงแรมได้ง่ายและไปมาสะดวก					
5. มีสถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง และเพียงพอ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7P's)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion)					
1. มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ โบรชัวร์ เป็นต้น					
2. มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
3. มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล					
4. มีบัตรสมาชิกและสิทธิประโยชน์แก่สมาชิก					
ด้านบุคคล(People)					
1. พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
2. พนักงานบริการมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. พนักงานบริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย					
4. พนักงานใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง					
5. พนักงานให้บริการมีความรู้และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ(Physical Evidence)					
1. สถาปัตยกรรมในการก่อสร้างโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ					
2. การตกแต่งภายในโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม					
3. การตกแต่งภายในห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์และสวยงาม					
4. เครื่องแบบพนักงานมีความสวยงามและเหมาะสมกับการให้บริการ					
5. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ					
6. คุณภาพและการออกแบบของเอกสาร แบบฟอร์ม หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆของโรงแรม					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7P's)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการให้บริการ(Process)					
1. ความรวดเร็วในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม					
3. ความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน					
4. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน					
5. ความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้ข้อมูลข่าวสาร					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านพบปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการอย่างไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.1 ไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ
- 1.2 สถานที่ตั้งของโรงแรมหายากและไม่สะดวกในการมาใช้บริการ
- 1.3 การติดต่อลงทะเบียนเข้าพัก และการคืนห้องพักต้องคอยนาน
- 1.4 พนักงานใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ หรือเข้าใจยาก
- 1.5 พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่ให้บริการ
- 1.6 พนักงานขาดความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 1.7 พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ หรือแก้ปัญหา
- 1.8 พนักงานพูดคุยกัน หรือคุยโทรศัพท์ส่วนตัวขณะปฏิบัติงานให้บริการ
- 1.9 สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ทันสมัย ไม่สามารถให้บริการได้ดี
- 1.10 อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักไม่ทันสมัย หรือไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- 1.11 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของโรงแรมปางสะหวันเพลส

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวมินตรา ศรีสังสิทธิ์สันติ
วัน เดือน ปีเกิด	28 ธันวาคม 2523
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2542 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2545 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีนิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2550-ปัจจุบัน ผู้จัดการทั่วไปโรงแรมปางวิมานเพลส จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved