





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงดาวกู่ตวิว รีสอร์ท&สปา
ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาถึง การตัดสินใจเลือกใช้บริการเชิงดาวกู่ตวิว รีสอร์ท&สปา ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการทำวิจัยของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อที่ท่านต้องการเลือก หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไป

- | | | | |
|-------------------|---|--|-----------------------------------|
| 1. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | |
| 2. อายุ | ☐ ต่ำกว่า 20 ปี | ☐ 20-29 ปี | |
| | ☐ 30-39 ปี | ☐ 40-49 ปี | |
| | ☐ 50-59 ปี | ☐ ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป | |
| 3. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย | |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโทหรือมากกว่านั้น | |
| | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... | | |
| 4. อาชีพ | ☐ รับราชการ | ☐ รัฐวิสาหกิจ | |
| | ☐ บริษัทเอกชน | ☐ ธุรกิจส่วนตัว | |
| | ☐ นักเรียนนักศึกษา | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... | |
| 5. สถานภาพ | ☐ โสด | ☐ สมรส | ☐ หย่าร้าง |
| 6. รายได้ต่อเดือน | ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท | ☐ 10,001-15,000 | |
| | ☐ 15,001-20,000 | ☐ 20,001-25,000 | |
| | ☐ 25,001-30,000 | ☐ มากกว่า 30,000 | |

ส่วนที่2ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมี ความหมายในการเลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง ระดับความคิดที่ท่าน เห็นด้วยมาก
3 หมายถึง ระดับความคิดที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง 2 หมายถึง ระดับความคิดที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พัก ของผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย ← → เห็นด้วย มากที่สุดน้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1
ด้านบริการ					
1. ท่านพิจารณาเลือกที่พักที่มีขนาดของห้องพักหลายขนาดให้ ลูกค้าเลือกตามความเหมาะสม	5	4	3	2	1
2. อุปกรณ์เครื่องใช้ในการอำนวยความสะดวกภายในห้องพักมี ความทันสมัย เช่นระบบเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เครื่องเป่าผม กา ต้มน้ำร้อน เต้าไมโครเวฟ ตู้เย็น ตู้รับซักผ้า เป็นต้น	5	4	3	2	1
3. ท่านพิจารณาเลือกที่พักที่มีรูปแบบการตกแต่งของห้องพักมี เอกลักษณ์	5	4	3	2	1
4. ท่านพิจารณาเลือกที่พักที่อยู่ในห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ครบครัน	5	4	3	2	1
ด้านราคา					
5. ราคาห้องพักมีความเหมาะสมกับขนาดของห้อง	5	4	3	2	1
6. ราคาห้องพักมีหลายระดับราคา	5	4	3	2	1
7. ราคาห้องพักมีความเหมาะสมกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
8. ราคาห้องพักมีความเหมาะสมกับระดับของโรงแรม	5	4	3	2	1
ด้านการจัดจำหน่าย					
9. ท่านสามารถจองห้องพักได้อย่างสะดวกและรวดเร็วผ่าน เว็บไซต์ของที่พัก	5	4	3	2	1
10. ทำเลที่ตั้งของห้องพักอยู่ใจกลางเมือง ใกล้แหล่งท่องเที่ยว	5	4	3	2	1
11. ทำเลที่ตั้งของห้องพักมีความสะดวกสบายในการเดินทางเข้า พัก	5	4	3	2	1
12. ท่านสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับห้องพัก ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ผ่านทาง โทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	5	4	3	2	1

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พัก ของผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย ← → เห็นด้วย				
	มากที่สุดน้อยที่สุด				
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
13. ผู้ให้บริการห้องพักมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ห้องพักที่หลากหลาย เช่น ผ่านทางเว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ป้ายโฆษณา เป็นต้น	5	4	3	2	1
14. ผู้ให้บริการห้องพักมีระบบอีเมลในการส่งข้อมูลการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเป็นระยะๆ เพื่อจูงใจลูกค้าให้เกิดความสนใจในจองห้องพัก	5	4	3	2	1
15. ผู้ให้บริการห้องพักมีการให้ส่วนลดให้กับลูกค้าประจำ	5	4	3	2	1
16. ผู้ให้บริการห้องพักมีการจัดแพ็คเกจเหมาะสมจ่ายค่าที่พัก รวมอาหารและค่าเดินทาง	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากร					
17. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการด้านข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับที่พักให้แก่ลูกค้าได้ถูกต้อง ชัดเจน ไม่มีการปกปิดข้อมูล เช่น รายละเอียดของการจองห้องพัก อัตราค่าห้องพัก ฯลฯ	5	4	3	2	1
18. พนักงานดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	4	3	2	1
19. พนักงานแสดงกิริยาท่าทางและมารยาทที่เหมาะสมในการบริการ	5	4	3	2	1
20. พนักงานมีบุคลิกดีและมีความสุภาพในการให้บริการ	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ					
21. ผู้ให้บริการห้องพักมีการให้บริการตามลูกค้าตามลำดับก่อน-หลัง	5	4	3	2	1
22. ระยะเวลาในการให้บริการการลงทะเบียนเข้าใช้บริการห้องพักรวดเร็วไม่ทำให้ลูกค้าเสียเวลา	5	4	3	2	1
23. ขั้นตอนในการติดต่อใช้บริการห้องพักง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ	5	4	3	2	1

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พัก ของผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย $\longleftrightarrow$ เห็นด้วย มากที่สุดน้อยที่สุด				
24. ระยะเวลาในการเช็คเอาท์ มีการตรวจเช็คห้องพักและ คำนวณค่าใช้จ่ายที่รวดเร็ว	5	4	3	2	1
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
25. หน้าที่พักมีรายละเอียดที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์สำหรับติดต่อ ผู้ให้บริการห้องพักชัดเจนเพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการใช้ บริการ หากมีปัญหาลูกค้าสามารถติดต่อผู้ให้บริการห้องพักได้	5	4	3	2	1
26. สัญลักษณ์และเครื่องหมายการค้าของที่พักรมีความโดดเด่น ทำให้ลูกค้าจดจำง่าย	5	4	3	2	1
27. รูปแบบ และสีสันทนของรูปแบบพนักงานมีความสุภาพ เป็น เอกลักษณ์เฉพาะของที่พักร	5	4	3	2	1
28. บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมภายนอกที่พักร มีการตกแต่ง ที่สวยงาม ดึงดูดให้ลูกค้าเข้าพัก	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีความหมายในการเลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง ระดับความคิดที่ท่าน เห็นด้วยมาก
3 หมายถึง ระดับความคิดที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง 2 หมายถึง ระดับความคิดที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

การตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย ← → เห็นด้วย มากที่สุดน้อยที่สุด				
1. ท่านตัดสินใจเลือกที่พักโดยพิจารณาถึงความจำเป็นในการใช้บริการ	5	4	3	2	1
2. ท่านแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับที่พักก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ	5	4	3	2	1
3. ท่านศึกษาและเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับที่พักจากแหล่งต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจ	5	4	3	2	1
4. ท่านพิจารณาถึงความพึงพอใจหลังจากเข้าพัก เพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกที่พักครั้งต่อไป	5	4	3	2	1
5. ท่านคิดที่จะแนะนำให้ผู้อื่นเลือกที่พักแห่งเดียวกับที่ท่านเลือก	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่าเชียงดาวภูติวิว รีสอร์ท&สปา ควรมีการปรับปรุงในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

2. ข้อคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้****



ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวกตัญญูลี ไหญ่โต
เกิดเมื่อ	4 กรกฎาคม 2533
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2552 มัธยมศึกษา (วิทย์ – คณิต) โรงเรียนเชียงดาววิทยาคม เชียงใหม่
	พ.ศ. 2556 ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ (การตลาด) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2556 บริษัท โตโยต้า ล้านนา เชียงใหม่