

ภาคผนวก ก.

ตารางแสดงข้อมูลผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดหนองคาย ปี 2537

ลำดับ ที่	ชื่อผู้จัดการ	ชื่อโรงแรม-ที่อยู่
	<b>อำเภอเมืองหนองคาย</b>	
1.	นายกำพล เมืองโคตร	หนองคายแกรนด์ธานี 589 หมู่ 5 ต.โพธิ์ชัย
2.	นางสุดา ชุกกลิ่น	แม่โขงรอยัล 222 ถ.ชลประทาน ต.กวนวัน
3.	นางพะเนียง ตั้งพูลสกุล	ประจักษ์บังกาโล 1178 ถ.ประจักษ์ ต.ในเมือง
4.	นางอุดมลักษณ์ พรรณทอง	พรรณทวิ 1 1049 ถ.หายโศก ต.ในเมือง
5.	นางอุดมลักษณ์ พรรณทอง	พรรณทวิ 2 1049 ถ.หายโศก ต.ในเมือง
6.	นางอุดมลักษณ์ พรรณทอง	พรรณทวิ 3 1049 ถ.หายโศก ต.ในเมือง
7.	นางอุดมลักษณ์ พรรณทอง	พรรณทวิบังกาโล 1106 ถ.หายโศก ต.ในเมือง
8.	นางอุดมลักษณ์ พรรณทอง	พรรณทวิ สาขา 1 154 ถ.ชัยพร ต.ในเมือง
9.	นางอุดมลักษณ์ พรรณทอง	พรรณทวิ สาขา 2 1035 ถ.ชัยพร ต.ในเมือง
10.	เรือโทพนพันธ์ สุนทรภ	พรรณทวิรีสอร์ท 210 ถ.พั่งชลประทาน ต.มีชัย

ลำดับ ที่	ชื่อผู้จัดการ	ชื่อโรงแรม ที่อยู่
11.	นางนงา คุณเจริญ	บ้านสวนศราวุธ 180 ถ.หนองคาย-โพนพิสัย ต.หาดคำ
12.	นางยุทนา อาปะจินดา	โกลด์ ซิตี้ 285 ถ.หลังโรงเรียนปทุมเทพฯ ต.โพธิ์ชัย
13.	นางเจริญ สกลคู	สุขสันต์ โมเต็ล 1164 ถ.ประจักษ์ ต.ในเมือง
14.	นางสุปรียา พรรณณะ	สุพรรณ 823 ถ.ประเทืองจิตร ต.ในเมือง
15.	นางเยี่ยมจิตร เทพบันเทิง	บรرتهاิงจิตร 626 ถ.บรرتهاิงจิตร ต.ในเมือง
16.	นายจำนงค์ จูทองคำ	เด่งฮวง 849/50 ถ.บรرتهاิงจิตร ต.ในเมือง
17.	นางสุภาวดี รัตนเสถียร	พูลทรัพย์ 843 ถ.มีชัย ต.ในเมือง
18.	นางเยี่ยม โคตะวานนท์	พงษ์วิจิตร 1244 ถ.บรرتهاิงจิตร ต.ในเมือง
19.	นางศิริรัตน์ ชุกลิน	รอยัล จอมมณี 220 ถ.พั่งชลประทาน ต.กวนวัน
20.	นางกัลยา	หนองคาย ที.เค. เอนเตอร์ไพรส์ 51 ถ.แก้วรวุฒิ ต.ในเมือง
21.	นางพรทิพย์ โคตรจรัส	ทิพย์ โฮเต็ล 09 หมู่ 10 ต.โพธิ์ชัย

ลำดับ ที่	ชื่อผู้จัดการ	ชื่อโรงแรม - ที่อยู่
	<b><u>อำเภอศรีเชียงใหม่</u></b>	
1.	นายบุญส่ง ศิลอุดม	กุศลสุข 108 หมู่ 2 ต.พานพร้าว
2.	นางมะลิ วงศ์สุวรรณ	สิทธิสุวรรณ 35 หมู่ 2 ต.พานพร้าว
	<b><u>อำเภอท่าบ่อ</u></b>	
1.	นางจำเนียร ธรรมวงศา	ท่าบ่อคุ้มใต้ริสอร์ท 219 หมู่ 9 ถ.ท่าบ่อ-หนองคาย ต.ท่าบ่อ
2.	นางทองสุข นามบุปผา	141 บังกาโล 141 ถ.ท่าบ่อ - หนองคาย ต.ท่าบ่อ
3.	นายชุมพล พิมพี่มา	กรีนเฮาส์ 210 หมู่ 12 ต.ท่าบ่อ
4.	นางประไพ สารทรัพย์	ท่าบ่อบังกาโล 93 หมู่ 8 ถ.จรดลสวรรค์ ต.ท่าบ่อ
	<b><u>อำเภอโพนพิสัย</u></b>	
1.	นายลอย โลกธาตุ	ไทยเจริญ 39 หมู่ 1 ต.ชุมพล
	<b><u>อำเภอปากคาด</u></b>	
1.	นายหนูพันธ์ วิทยาวุฒิ	สมสุข 1/1 หมู่ 3 ต.ปากคาด
2.	นายบุญเลิศ อุ่นจิรา	พงษ์ไพวัลย์ 331 หมู่ 2 ต.โนนศิลา

ลำดับ ที่	ชื่อผู้จัดการ	ชื่อโรงแรม - ที่อยู่
	<u>อำเภอบึงกาฬ</u>	
1.	นายสมาน โสพัสจินดา	สมานมิตร (22) 343 หมู่ 1 ต.บึงกาฬ
2.	นางทองลั่น สุวรรณศรี	เนรมิตร 263 หมู่ 2 ต.บึงกาฬ
3.	นางภัทรา กาญจนวงษา	สันติสุข 16 หมู่ 2 ต.บึงกาฬ
4.	นางสาวปราณี จินจันทร์	ทรายเงิน รีสอร์ท 149 หมู่ 9 ต.บึงกาฬ

ตารางแสดงข้อมูลโรงแรมในนครเวียงจันทน์

ลำดับที่	ชื่อโรงแรม-ที่อยู่
1.	Ambassador Hotel Pangkham Street การถือหุ้น ลาว:ไทย 51:49 เงินลงทุน \$768,000
2.	Anou Hotel Duboun Street
3.	Asian Pavilion Hotel 379 Samsenthai Road การถือหุ้น ลาว:ไทย 17:83 เงินลงทุน US\$ 240,000
4.	Ekkalath Metropol (Imperial) Samsenthai Street
5.	Saysana Hotel Chao Anou Road (P.O. Box 3025)
6.	The River View Hotel Thadeua Road การถือหุ้น ลาว:ไทย 65:35 เงินลงทุน \$460,000
7.	Lane Xang Hotel Fa Ngum Street
8.	Lao Chaleurm Hotel (Inter) Chao Anou Road

ลำดับที่	ชื่อโรงแรม-ที่อยู่
9.	Muang Lao Hotel Thadeua Road
10.	Nong Douang Hotel Nong Douang Road
11.	Santiphab Hotel (Apollo) Luang Prabang Road
12.	Vientiane Hotel Luang Prabang Street
13.	Belvedere Hotel Samsenthai Street
14.	Le Parasol Blanc Hotel Nahaiidio Area (P.O. Box 815)
15.	Samsenthai Hotel Manthaturath Street
16.	Lao Hotel Plaza
17.	Novotel Samsenthai Road Sikholtabong district

ลำดับที่	ชื่อโรงแรม-ที่อยู่
18.	Royal Dokmaideng Hotel Lane Xang Avenue Chanthabouly district
19.	Taipan Hotel 2-12 Francoi Ngin Street
20.	Vansana Hotel Phelthanin Road Sayaettha district

ภาคผนวก ข.

สำหรับผู้ให้บริการโรงแรมที่หนองคาย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
เรื่อง

การให้บริการของโรงแรมต่อผู้ให้บริการ : ศึกษาเปรียบเทียบของโรงแรมในประเทศไทย  
(หนองคาย) และในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทน์)

Hotel services : A comparative study of the hotel in Nongkai, Thailand, and those  
in Vientiane, the People's Democratic Republic of Laos

## คำชี้แจงการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์

2. แบบสอบถามนี้ใช้รวบรวมข้อมูลเฉพาะที่จะนำมาวิเคราะห์ตามโครงการวิจัยนี้

คณะผู้วิจัยขอความร่วมมือท่านได้โปรดให้ข้อมูลที่เป็นจริงเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว และจะนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น รวมทั้งใช้เป็นแนวทางการวิจัยแก่ผู้ที่สนใจในอนาคตด้วย

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

คณะผู้วิจัย

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โทร. (043) 243598

โทรสาร (043) 241254

ส่วนที่ 1  
ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก หรือเติมข้อความลงในช่อง ..... ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) น้อยกว่า 18 ปี (ปิดสัมภาษณ์) ( ) 18-25 ปี  
( ) 26-35 ปี ( ) 36-45 ปี  
( ) มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

( ) นักศึกษา  
( ) ข้าราชการ - พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
( ) พนักงานบริษัทเอกชน  
( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพ

( ) โสด ( ) สมรส ( ) อื่น ๆ.....

5. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน

( ) น้อยกว่า 5,000 บาท ( ) 5,000-10,000 บาท  
( ) 10,001 - 20,000 บาท ( ) 20,001 - 30,000 บาท  
( ) 30,001 - 50,000 บาท ( ) มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

6. รายได้ครอบครัวต่อเดือน

( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 10,000 - 20,000 บาท  
( ) 20,001 - 30,000 บาท ( ) 30,001 - 50,000 บาท  
( ) 50,001 - 70,000 บาท ( ) มากกว่า 70,000 บาท

7. ระดับการศึกษาสูงสุด

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษา            | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา             |
| <input type="checkbox"/> อนุปริญญา (ปวช., ปวท., ปวส.) | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี              |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี             | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

## ส่วนที่ 2

### ข้อมูลการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์

#### คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก หรือเติมข้อความลงในช่อง..... ตามความเป็นจริง หรือตอบคำถามตามคำสั่งในแต่ละข้อ

1. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านได้ใช้บริการห้องพักหรือบริการอื่น ๆ ของโรงแรมที่หนองคายหรือไม่

( ) ไม่ได้ใช้ (ปิดสัมภาษณ์) ( ) ได้ใช้

2. ท่านใช้บริการโรงแรมที่หนองคายบ่อยแค่ไหน

บริการที่ใช้	จำนวนครั้ง/เดือน				
	< 1 ครั้ง	1 ครั้ง	2-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	> 5 ครั้ง
1. ห้องพัก					
2. สถานบันเทิง					
3. สถานออกกำลังกาย					
4. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

3. โดยส่วนใหญ่ท่านไปใช้บริการในช่วงใดของเดือน

บริการที่ใช้	ช่วงของเดือน			
	ต้นเดือน	กลางเดือน	ปลายเดือน	ไม่แน่นอน
1. ห้องพัก				
2. สถานบันเทิง				
3. สถานออกกำลังกาย				
4. อื่นๆ (โปรดระบุ)				

4. โรงแรมที่ท่านเคยใช้บริการที่หนองคาย มีโรงแรมอะไรบ้าง โปรดตอบโดยแยกเป็นบริการ  
ของโรงแรมและโปรดบอกรายชื่อโดยเรียงลำดับจากโรงแรมที่ใช้บริการมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

**ห้องพัก**

1.....2.....3.....  
4.....5.....6.....

**สถานบันเทิง**

1.....2.....3.....  
4.....5.....6.....

**สถานออกกำลังกาย**

1.....2.....3.....  
4.....5.....6.....

5. มูลเหตุจูงใจที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรมในข้อ 4 คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

	ห้องพัก	สถานบันเทิง	สถานออกกำลังกาย
-ทำเลที่ตั้งสะดวก ปลอดภัย			
-บริการดี / พนักงานสุภาพ			
-ราคาเหมาะสม			
-เคยใช้บริการมานาน			
-หรรษา ภูมิฐาน			
-มีชื่อเสียง / ภาพพจน์ดี			
-ที่จอดรถกว้างขวาง			
-บรรยากาศดี			
-มีบริการหลากหลายให้เลือก			
-รู้จักกับบุคลากรในโรงแรม			
-มีส่วนลด			
-มีความทันสมัย			
-อื่นๆ (โปรดระบุ).....			

6. ท่านมาใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย ด้วยกิจกรรม (จุดประสงค์) ใดบ่อยที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มาท่องเที่ยว
- เกี่ยวกับธุรกิจ
- ทำงาน
- พบปะสังสรรค์
- อบรม/สัมมนา
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. บริการหลักอะไรบ้างของโรงแรมที่ท่านมาใช้บริการ (โปรดเรียงลำดับบริการที่ท่านใช้จากมากไปน้อย โดยให้ลำดับที่ 1 คือ บริการที่ใช้มากที่สุดและลำดับต่อไปเป็นบริการที่ใช้น้อยลงไปตามลำดับ)

- ห้องพัก
- ห้องจัดเลี้ยง / สัมมนา
- ห้องอาหาร
- สถานบันเทิง เช่น ดิสโก้เธค, ฝับ, คอกเทลเลานจ์ ฯลฯ
- สถานออกกำลังกาย
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. ในการตัดสินใจเลือกโรงแรม เพื่อใช้บริการที่ท่านต้องการนั้น ท่านพิจารณาจากสิ่งใดบ้าง และให้ความสำคัญอย่างไร โดยการให้คะแนน 1-5 คะแนน

โดย 5 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ มากที่สุด

- 4 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ มาก
- 3 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ ปานกลาง
- 2 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ น้อย
- 1 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ น้อยที่สุด

สิ่งที่พิจารณา	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1.ทำเลที่ตั้งของโรงแรม					
2.บริการดี พนักงานกิริยาจาสุภาพ					
3.ราคา					
4.มีบริการหลากหลาย					
5.ชื่อเสียง/ภาพพจน์					
6.บรรยากาศภายในโรงแรม					
7.ระบบความปลอดภัยของโรงแรม					
8.ความหรูหรา ภูมิฐาน					
9.ความทันสมัย ทั้งระบบการให้บริการ,อุปกรณ์					
10.ที่จอดรถกว้างขวาง					
11.ความสัมพันธ์,การรู้จักกับบุคลากรในโรงแรม					
12.มีส่วนลด/บัตรสมาชิก					
13.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

9. จากการมาใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย ท่านมีความพอใจในบริการใดบ้าง มากน้อยเพียงใด โปรดตอบโดยการให้คะแนน

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพอใจ มากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความพอใจ มาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพอใจ ปานกลาง
- 2. คะแนน หมายถึง มีความพอใจ น้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพอใจ น้อยที่สุด

สิ่งที่พิจารณา	ระดับความพอใจ				
	5	4	3	2	1
-บริการของพนักงานการดูแลเอาใจใส่ กิริยามารยาท					
-ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน					
-ความสะอาด สบาย ในการใช้บริการ					
-ความปลอดภัย					
-ความทันสมัย/ความรวดเร็ว					
-การตกแต่ง, ความมีระเบียบของสถานที่					
-บรรยากาศ / ท่าเลที่ตั้ง					
-ความสะอาด					
-ความโอเอียง/หรูหรา/ภูมิฐาน					
-ราคาที่เหมาะสม					
-บริการที่หลากหลาย					
-อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ความพอใจ โดยรวม					

10. ท่านคิดว่าสิ่งที่โรงแรมที่หนองคาย ควรปรับปรุงและเพิ่มเติมในการให้บริการ มีอะไรบ้าง?

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) ปรับปรุงกิริยามารยาท ความเอาใจใส่ การให้บริการของพนักงาน
- ( ) ปรับปรุงการตกแต่ง, ความมีระเบียบของสถานที่ / บรรยากาศ
- ( ) ปรับปรุงความสะอาดสบายที่ต้องให้กับผู้ให้บริการ
- ( ) เพิ่มความปลอดภัย
- ( ) ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน
- ( ) ความสะอาด
- ( ) ปรับปรุงราคา (  เพิ่มราคา     ลดราคา )
- ( ) เพิ่มความทันสมัย
- ( ) เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
- ( ) เพิ่มบริการให้หลากหลาย
- ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของโรงแรมที่หนองคาย คือ.....
- .....
- .....
- .....
12. โดยปกติท่านมีกิจกรรมหรือหน้าที่หรือความจำเป็นที่จะต้องเดินทางไปที่เวียงจันทน์ หรือไม่
- ( ) ไม่มี (ปิดสัมภาษณ์)
- ( ) มี
13. ท่านเคยไปใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ หรือไม่
- ( ) ไม่เคย เหตุผล เพราะ..... (ปิดสัมภาษณ์)
- ( ) เคย
14. ท่านเคยใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ โรงแรมอะไรบ้าง โปรดเรียงลำดับ จากโรงแรมที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ไปหาโรงแรมที่ใช้บริการน้อยที่สุด
- |        |        |
|--------|--------|
| 1..... | 4..... |
| 2..... | 5..... |
| 3..... | 6..... |
15. ท่านไปใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ท่านใช้บริการหลัก ๆ ของโรงแรมบริการใดบ้าง
- ( ) ห้องพัก
- ( ) ห้องจัดเลี้ยง / สัมมนา
- ( ) ห้องอาหาร
- ( ) สถานบันเทิง
- ( ) สถานออกกำลังกาย
- ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

16. จากการที่ท่านมาใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ แล้ว ท่านมีความพอใจในการบริการที่ทางโรงแรมให้กับท่านมากน้อยเพียงใด โปรดตอบโดยให้คะแนน ดังนี้

สิ่งที่พิจารณา	ระดับความพอใจ				
	5	4	3	2	1
-บริการของพนักงานการดูแลเอาใจใส่ กิริยามารยาท					
-ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน					
-ความสะอาด สบาย ในการใช้บริการ					
-ความปลอดภัย					
-ความทันสมัย/ความรวดเร็ว					
-การตกแต่ง, ความมีระเบียบของสถานที่					
-บรรยากาศ/ทำเลที่ตั้ง					
-ความสะอาด					
-ความโอ่โถง/หรูหรา/ภูมิฐาน					
-ราคาที่เหมาะสม					
-บริการที่หลากหลาย					
-อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ความพอใจ โดยรวม					

17. ท่านคิดว่า สิ่งที่โรงแรมที่เวียงจันทน์ ควรปรับปรุงในการให้บริการมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) ปรับปรุงกิริยามารยาท ความเอาใจใส่ การให้บริการของพนักงาน
- ( ) ปรับปรุงการตกแต่ง, ความมีระเบียบของสถานที่/ บรรยากาศ
- ( ) ปรับปรุงความสะอาดสบายที่ต้องให้กับผู้ใช้บริการ
- ( ) เพิ่มความปลอดภัย
- ( ) ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน
- ( ) ปรับปรุงเรื่องความสะอาด
- ( ) ปรับปรุงราคา (  เพิ่มราคา  ลดราคา )
- ( ) เพิ่มความทันสมัย
- ( ) เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
- ( ) เพิ่มบริการให้หลากหลาย
- ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

18. เมื่อเปรียบเทียบโดยรวมแล้วระหว่างโรงแรมที่หนองคาย และเวียงจันทน์ ท่านใช้บริการโรงแรม  
ที่ใดมากกว่ากัน

( ) ใช้บริการโรงแรมที่หนองคายมากกว่า

( ) ใช้บริการโรงแรมเวียงจันทน์มากกว่า

19. ท่านคิดว่าโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์มีจุดเด่นและจุดด้อยแตกต่างกันอย่างไร

โรงแรม	จุดเด่น	จุดด้อย
ที่หนองคาย		
ที่เวียงจันทน์		

20. เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการโดยรวมแล้ว ท่านพอใจบริการของโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์  
อย่างไรบ้าง

โรงแรม	ระดับความพอใจโดยรวม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ที่หนองคาย					
ที่เวียงจันทน์					

21. ในฐานะผู้ใช้บริการโรงแรม ท่านคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรบ้าง ในการใช้บริการ

โรงแรมที่หนองคาย ปัญหาและอุปสรรค คือ .....

.....

โรงแรมที่เวียงจันทน์ ปัญหาและอุปสรรค คือ .....

.....

22. ในความคิดของท่าน ท่านคิดว่าบริการในโรงแรมนอกจากห้องพักแล้วควรมีบริการอะไร อีกบ้าง

1 .....

2 .....

3 .....

4 .....

5 .....

-----

ภาคผนวก ค.

สำหรับผู้ให้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
เรื่อง

การให้บริการของโรงแรมต่อผู้ให้บริการ : ศึกษาเปรียบเทียบของโรงแรมในประเทศไทย  
(หนองคาย) และในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทน์)

Hotel services : A comparative study of the hotel in Nongkai, Thailand, and those  
in Vientiane, the People's Democratic Republic of Laos.

## คำชี้แจงการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์

2. แบบสอบถามนี้ใช้รวบรวมข้อมูลเฉพาะที่จะนำมาวิเคราะห์ตามโครงการวิจัยนี้

คณะผู้วิจัยขอความร่วมมือท่านได้โปรดให้ข้อมูลที่เป็นจริงเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว และจะนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น รวมทั้งใช้เป็นแนวทางการวิจัยแก่ผู้ที่สนใจในอนาคตด้วย

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

คณะผู้วิจัย

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โทร. (043) 243598

โทรสาร (043) 241254

ส่วนที่ 1  
ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก หรือเติมข้อความลงในช่อง ..... ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  
 ชาย  หญิง
2. อายุ  
 น้อยกว่า 18 ปี (ปิดสัมภาระณี)  18-25 ปี  
 26-35 ปี  36-45 ปี  
 มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ  
 นักศึกษา  
 ข้าราชการ - พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงานบริษัทเอกชน  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. สถานภาพ  
 โสด  สมรส  อื่น ๆ.....
5. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน  
 น้อยกว่า 5,000 บาท  5,000-10,000 บาท  
 10,001 - 20,000 บาท  20,001 - 30,000 บาท  
 30,001 - 50,000 บาท  มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป
6. รายได้ครอบครัวต่อเดือน  
 ต่ำกว่า 10,000 บาท  10,000 - 20,000 บาท  
 20,001 - 30,000 บาท  30,001 - 50,000 บาท  
 50,001 - 70,000 บาท  มากกว่า 70,000 บาท

7. ระดับการศึกษาสูงสุด

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษา            | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา             |
| <input type="checkbox"/> อนุปริญญา (ปวช., ปวท., ปวส.) | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี              |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี             | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

## ส่วนที่ 2

### ข้อมูลการใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์และหนองคาย

#### คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก หรือเติมข้อความลงในช่อง ..... ตามความเป็นจริงหรือตอบคำถามตามคำสั่งในแต่ละข้อ

1. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านได้ใช้บริการห้องพักหรือบริการอื่น ๆ ของโรงแรมที่เวียงจันทน์หรือไม่

( ) ไม่ได้ใช้ (ปิดล้อมภาษาณ์) ( ) ได้ใช้

2. ท่านใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์บ่อยแค่ไหน

บริการที่ใช้	จำนวนครั้ง/เดือน				
	< 1 ครั้ง	1 ครั้ง	2-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	> 5 ครั้ง
1. ห้องพัก					
2. สถานบันเทิง					
3. สถานออกกำลังกาย					
4. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

3. โดยส่วนใหญ่ท่านไปใช้บริการในช่วงใดของเดือน

บริการที่ใช้	ช่วงของเดือน			
	ต้นเดือน	กลางเดือน	ปลายเดือน	ไม่แน่นอน
1. ห้องพัก				
2. สถานบันเทิง				
3. สถานออกกำลังกาย				
4. อื่นๆ (โปรดระบุ)				

4. โรงแรมที่เวียงจันทน์ที่ท่านเคยใช้บริการ มีโรงแรมอะไรบ้าง โปรดตอบโดยแยกเป็นบริการ  
ของโรงแรมและโปรดบอกรายชื่อโดยเรียงลำดับจากโรงแรมที่ใช้บริการมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

**ห้องพัก**

1.....2.....3.....  
4.....5.....6.....

**สถานบันเทิง**

1.....2.....3.....  
4.....5.....6.....

**สถานออกกำลังกาย**

1.....2.....3.....  
4.....5.....6.....

5. มูลเหตุจูงใจที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการต่างๆ ของโรงแรมในข้อ 4 คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

	ห้องพัก	สถานบันเทิง	สถานออกกำลังกาย
-ทำเลที่ตั้งสะดวก ปลอดภัย			
-บริการดี / พนักงานสุภาพ			
-ราคาเหมาะสม			
-เคยใช้บริการมานาน			
-หรูหรา ภูมิฐาน			
-มีชื่อเสียง / ภาพพจน์ดี			
-ที่จอดรถกว้างขวาง			
-บรรยากาศดี			
-มีบริการหลากหลายให้เลือก			
-รู้จักกับบุคลากรในโรงแรม			
-มีส่วนลด			
-มีความทันสมัย			
-อื่นๆ (โปรดระบุ).....			

6. ท่านมาใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ด้วยกิจกรรม (จุดประสงค์) ใดบ่อยที่สุด
- ( ) มาท่องเที่ยว
  - ( ) เกี่ยวกับธุรกิจ
  - ( ) ทำงาน
  - ( ) พบปะสังสรรค์
  - ( ) อบรม/สัมมนา
  - ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
7. บริการหลักอะไรบ้างของโรงแรมที่ท่านมาใช้บริการ (โปรดเรียงลำดับบริการที่ท่านใช้จากมากไปน้อย โดยให้ลำดับที่ 1 คือ บริการที่ใช้มากที่สุดและลำดับต่อไปเป็นบริการที่ใช้น้อยลงไปตามลำดับ)
- ( ) ห้องพัก
  - ( ) ห้องจัดเลี้ยง / สัมมนา
  - ( ) ห้องอาหาร
  - ( ) สถานบันเทิง เช่น ดิสโก้เธค, ับ, คอกเทลเลานจ์ ฯลฯ
  - ( ) สถานออกกำลังกาย
  - ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
8. ในการตัดสินใจเลือกโรงแรม เพื่อใช้บริการที่ท่านต้องการนั้น ท่านพิจารณาจากสิ่งใดบ้าง และให้ความสำคัญอย่างไร โดยการให้คะแนน 1-5 คะแนน โดย 5 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ มากที่สุด
- 4 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ มาก
  - 3 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ ปานกลาง
  - 2 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ น้อย
  - 1 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ น้อยที่สุด

สิ่งที่พิจารณา	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1.ทำเลที่ตั้งของโรงแรม					
2.บริการดี พนักงานกิริยาจาสุภาพ					
3.ราคา					
4.มีบริการหลากหลาย					
5.ชื่อเสียง/ภาพพจน์					
6.บรรยากาศภายในโรงแรม					
7.ระบบความปลอดภัยของโรงแรม					
8.ความหรูหรา ภูมิฐาน					
9.ความทันสมัย ทั้งระบบการให้บริการ, อุปกรณ์					
10.ที่จอดรถกว้างขวาง					
11.ความสัมพันธ์, การรู้จักกับบุคลากรในโรงแรม					
12.มีส่วนลด/บัตรสมาชิก					
13.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

9. จากการมาใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ท่านมีความพอใจในบริการใดบ้าง มากน้อยเพียงใด โปรดตอบโดยการให้คะแนน

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพอใจ มากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความพอใจ มาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพอใจ ปานกลาง
- 2. คะแนน หมายถึง มีความพอใจ น้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพอใจ น้อยที่สุด

สิ่งที่พิจารณา	ระดับความพอใจ				
	5	4	3	2	1
-บริการของพนักงานการดูแลเอาใจใส่ กิริยามารยาท					
-ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน					
-ความสะอาด สบาย ในการใช้บริการ					
-ความปลอดภัย					
-ความทันสมัย/ความรวดเร็ว					
-การตกแต่ง, ความมีระเบียบของสถานที่					
-บรรยากาศ / ทำเลที่ตั้ง					
-ความสะอาด					
-ความโอเอียง/หรูหรา/ภูมิฐาน					
-ราคาที่เหมาะสม					
-บริการที่หลากหลาย					
-อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ความพอใจ โดยรวม					

10. ท่านคิดว่าสิ่งที่โรงแรมที่เวียงจันทน์ ควรปรับปรุงและเพิ่มเติมในการให้บริการ มีอะไรบ้าง?

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) ปรับปรุงกิริยามารยาท ความเอาใจใส่ การให้บริการของพนักงาน
- ( ) ปรับปรุงการตกแต่ง, ความมีระเบียบของสถานที่ / บรรยากาศ
- ( ) ปรับปรุงความสะอาดสบายที่ต้องให้กับผู้ใช้บริการ
- ( ) เพิ่มความปลอดภัย
- ( ) ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน
- ( ) ความสะอาด
- ( ) ปรับปรุงราคา (  เพิ่มราคา     ลดราคา )
- ( ) เพิ่มความทันสมัย
- ( ) เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
- ( ) เพิ่มบริการให้หลากหลาย
- ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของโรงแรมที่เวียงจันทน์ คือ.....

.....

.....

.....

12. โดยปกติท่านมีกิจกรรมหรือหน้าที่หรือความจำเป็นที่จะต้องเดินทางไปที่หนองคาย หรือไม่

ไม่มี (ปิดสัมภาษณ์)

มี

13. ท่านเคยไปใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย หรือไม่

ไม่เคย เหตุผล เพราะ..... (ปิดสัมภาษณ์)

เคย

14. ท่านเคยใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย โรงแรมอะไรบ้าง โปรดเรียงลำดับ จากโรงแรมที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ไปหาโรงแรมที่ใช้บริการน้อยที่สุด

1..... 4.....

2..... 5.....

3..... 6.....

15. ท่านไปใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย ท่านใช้บริการหลัก ๆ ของโรงแรมบริการใดบ้าง

ห้องพัก

ห้องจัดเลี้ยง / สัมมนา

ห้องอาหาร

สถานบันเทิง

สถานออกกำลังกาย

อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

16. จากการทำท่านมาใช้บริการโรงแรมที่ หนองคาย แล้ว ท่านมีความพอใจในการบริการที่ทางโรงแรมให้กับท่านมากน้อยเพียงใด โปรดตอบโดยให้คะแนน ดังนี้

สิ่งที่พิจารณา	ระดับความพอใจ				
	5	4	3	2	1
-บริการของพนักงานการดูแลเอาใจใส่ กิริยามารยาท					
-ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน					
-ความสะอาด สบาย ในการใช้บริการ					
-ความปลอดภัย					
-ความทันสมัย/ความรวดเร็ว					
-การตกแต่ง, ความมีระเบียบของสถานที่					
-บรรยากาศ/ทำเลที่ตั้ง					
-ความสะอาด					
-ความโอเอียง/หรูหรา/ภูมิฐาน					
-ราคาที่เหมาะสม					
-บริการที่หลากหลาย					
-อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ความพอใจ โดยรวม					

17. ท่านคิดว่า สิ่งทีโรงแรมที่หนองคาย ควรปรับปรุงและเพิ่มเติมในการให้บริการมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) ปรับปรุงกิริยามารยาท ความเอาใจใส่ การให้บริการของพนักงาน
- ( ) ปรับปรุงการตกแต่ง, ความมีระเบียบของสถานที่ / บรรยากาศ
- ( ) ปรับปรุงความสะอาดสบายที่ต้องให้กับผู้ใช้บริการ
- ( ) เพิ่มความปลอดภัย
- ( ) ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน
- ( ) ปรับปรุงเรื่องความสะอาด
- ( ) ปรับปรุงราคา (  เพิ่มราคา  ลดราคา )
- ( ) เพิ่มความทันสมัย
- ( ) เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
- ( ) เพิ่มบริการให้หลากหลาย
- ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

18. เมื่อเปรียบเทียบโดยรวมแล้วระหว่างโรงแรมที่หนองคาย และเวียงจันทน์ ท่านใช้บริการโรงแรมที่ใดมากกว่ากัน

- ( ) ใช้บริการโรงแรมที่หนองคายมากกว่า
- ( ) ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์มากกว่า

19. ท่านคิดว่าโรงแรมที่หนองคายและที่เวียงจันทน์มีจุดเด่นและจุดด้อยแตกต่างกันอย่างไร

โรงแรม	จุดเด่น	จุดด้อย
ที่หนองคาย		
ที่เวียงจันทน์		

20. เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการโดยรวมแล้ว ท่านพอใจบริการของโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์อย่างไรบ้าง

โรงแรม	ระดับความพอใจโดยรวม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ที่หนองคาย					
ที่เวียงจันทน์					

21. ในฐานะผู้ให้บริการโรงแรม ท่านคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรบ้าง ในการให้บริการ

โรงแรมที่หนองคาย ปัญหาและอุปสรรค คือ.....

.....

โรงแรมที่เวียงจันทน์ ปัญหาและอุปสรรค คือ.....

.....

22. ในความคิดของท่าน ท่านคิดว่าบริการในโรงแรมนอกจากห้องพักแล้วควรมีบริการอะไรอีก

1 .....

2 .....

3 .....

4 .....

5 .....

-----

ภาคผนวก ง.

สำหรับผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคาย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
เรื่อง

การให้บริการของโรงแรมต่อผู้ใช้บริการ : ศึกษาเปรียบเทียบของโรงแรมในประเทศไทย  
(หนองคาย) และในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทน์)

Hotel services : A comparative study of the hotel in Nongkai, Thailand, and those  
in Vientiane, the People's Democratic Republic of Laos

## คำชี้แจงการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของโรงแรม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของโรงแรม

แบบสอบถามนี้ใช้รวบรวมข้อมูลเฉพาะที่จะนำมาวิเคราะห์ตามโครงการวิจัยนี้

คณะผู้วิจัยขอความร่วมมือท่านได้โปรดให้ข้อมูลที่เป็นจริงเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวและจะนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น รวมทั้งใช้เป็นแนวทางการวิจัยแก่ผู้ที่สนใจในอนาคตด้วย

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

คณะผู้วิจัย

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โทร. (043) 243598

โทรสาร (043) 241254

ส่วนที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของโรงแรม

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก หรือเติมข้อความลงในช่อง..... ตามความเป็นจริง

1. ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม .....

ตำแหน่ง.....

สถานที่ทำงาน.....

2. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

3. อายุ

( ) น้อยกว่า 25 ปี

( ) 26-35 ปี

( ) 36-45 ปี

( ) มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพ

( ) โสด

( ) สมรส

( ) อื่น ๆ.....

5. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน

( ) น้อยกว่า 5,000 บาท

( ) 5,000-10,000 บาท

( ) 10,001 - 20,000 บาท

( ) 20,001 - 30,000 บาท

( ) 30,001 - 50,000 บาท

( ) มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

6. รายได้ครอบครัวต่อเดือน

( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท

( ) 10,000 - 20,000 บาท

( ) 20,001 - 30,000 บาท

( ) 30,001 - 50,000 บาท

( ) 50,001 - 70,000 บาท

( ) มากกว่า 70,000 บาท

7. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

( ) มัธยมศึกษา

( ) อนุปริญญา (ปวช., ปวท., ปวส.)

( )ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. รายได้ต่อเดือนโดยประมาณของโรงแรมของท่าน :

( ) น้อยกว่า 1 ล้านบาท

( ) 1-3 ล้านบาท

( ) 3-5 ล้านบาท

( ) มากกว่า 5 ล้านบาท

ส่วนที่ 2  
ข้อมูลการให้บริการของโรงแรม

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก หรือเติมข้อความลงในช่อง..... ตามความเป็นจริง

1. โรงแรมของท่านมีบริการในโรงแรมอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) ห้องพัก
  - ( ) ห้องจัดเลี้ยง/สัมมนา
  - ( ) ห้องอาหาร
  - ( ) สถานบันเทิง เช่น ดิสโก้เทค , ฝั้บ, คอกเทลเลานจ์ ฯลฯ
  - ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
2. ผู้ที่มาใช้บริการโรงแรมของท่านมาจากที่ไหนบ้าง
  - ( ) ต่างประเทศ คือ  ประเทศ .....
  - ( ) ในประเทศ คือ  จากหนองคาย .....
  - จากต่างจังหวัด ได้แก่จังหวัด.....
3. ผู้ที่มาใช้บริการโรงแรมของท่าน เป็นกลุ่มคนอาชีพใดบ้าง (เรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด โดยเรียง 1,2,3,4,5 ตามลำดับ)
  - ( ) นักท่องเที่ยว
  - ( ) นักธุรกิจ
  - ( ) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
  - ( ) พนักงานบริษัทเอกชน
  - ( ) กลุ่มต่างๆไป
  - ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
4. ผู้ใช้บริการมาใช้บริการอะไรบ้างในโรงแรมของท่าน (เรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด โดยเรียง 1,2,3,4,5 ตามลำดับ)
  - ( ) ห้องพัก
  - ( ) ห้องจัดเลี้ยง/สัมมนา
  - ( ) ห้องอาหาร
  - ( ) สถานบันเทิง เช่น ดิสโก้เทค , ฝั้บ, คอกเทลเลานจ์ ฯลฯ

- ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
5. เหตุจูงใจสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการโรงแรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| ( ) ทำเลที่ตั้งสะดวก ปลอดภัย | ( ) มีบริการหลากหลายให้เลือก |
| ( ) บริการดี / พนักงานสุภาพ  | ( ) รู้จักกับบุคลากรในโรงแรม |
| ( ) ราคาเหมาะสม              | ( ) มีส่วนลด                 |
| ( ) ภาพพจน์ดี                | ( ) หรรษา ภูมิฐาน            |
| ( ) มีความทันสมัย            | ( ) มีชื่อเสียง              |
| ( ) ที่จอดรถกว้างขวาง        | ( ) บรรยากาศดี               |
| ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....  |                              |
6. ในวันใดของสัปดาห์ที่มีผู้นิยมมาใช้บริการมากที่สุด
- ( ) วันธรรมดา
- ( ) วันหยุดสุดสัปดาห์
- ( ) ไม่แน่นอน
7. ในช่วงใดของเดือนที่ผู้ใช้บริการนิยมมาใช้บริการมากที่สุด
- |               |               |
|---------------|---------------|
| ( ) ต้นเดือน  | ( ) ปลายเดือน |
| ( ) กลางเดือน | ( ) ไม่แน่นอน |
8. ในช่วงใดของปีที่มีผู้ใช้บริการนิยมมาใช้บริการมากที่สุด
- ( ) ต้นปี ม.ค. - เม.ย.
- ( ) กลางปี พ.ค. - ส.ค.
- ( ) ปลายปี ก.ย. - ธ.ค.
- ( ) ไม่แน่นอน

9. ท่านคิดว่าปัจจัยที่ผู้ให้บริการใช้ในการตัดสินใจเลือกพักโรงแรมนั้น ผู้ให้บริการพิจารณาจากสิ่งใดบ้างและให้ความสำคัญอย่างไร โดยการให้คะแนน 1-5 คะแนน

โดย 5 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ มากที่สุด

4 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ มาก

3 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ ปานกลาง

2 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ น้อย

1 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ น้อยที่สุด

สิ่งที่พิจารณา	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1.ทำเลที่ตั้งของโรงแรม					
2.บริการดี พนักงานกิริยาจาสุภาพ					
3.ราคา					
4.มีบริการหลากหลาย					
5.ชื่อเสียง/ภาพพจน์					
6.บรรยากาศภายในโรงแรม					
7.ระบบความปลอดภัยของโรงแรม					
8.ความหรูหรา ภูมิฐาน					
9.ความทันสมัย ทั้งระบบการให้บริการ,อุปกรณ์					
10.ที่จอดรถกว้างขวาง					
11.ความสัมพันธ์,การรู้จักกับบุคลากรในโรงแรม					
12.มีส่วนลด/บัตรสมาชิก					
13.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

10. ท่านคิดว่าผู้ให้บริการมีระดับความพอใจในต่อสิ่งต่างๆ ในบริการของโรงแรมของท่านมากเพียงใด โปรดตอบโดยการให้คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพอใจ มากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความพอใจ มาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพอใจ ปานกลาง
- 2. คะแนน หมายถึง มีความพอใจ น้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพอใจ น้อยที่สุด

สิ่งที่พิจารณา	ระดับความพอใจ				
	5	4	3	2	1
-บริการของพนักงานการดูแลเอาใจใส่ กิจยามารยาท					
-ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน					
-ความสะอาด สบาย ในการใช้บริการ					
-ความปลอดภัย					
-ความทันสมัย/ความเร็ว					
-การตกแต่ง, ความมีระเบียบของสถานที่					
-บรรยากาศ / ทำเลที่ตั้ง					
-ความสะอาด					
-ความโอเอียง/หรูหรา/ภูมิฐาน					
-ราคาที่เหมาะสม					
-บริการที่หลากหลาย					
-อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ความพอใจ โดยรวม					

11. ท่านคิดว่าโรงแรมของท่านควรปรับปรุงในการบริการด้านใดบ้าง

- ( ) ปรับปรุงกิจกรรมนันทนาการ ความเอาใจใส่ การให้บริการของพนักงาน
- ( ) ปรับปรุงการตกแต่ง, ความมีระเบียบของสถานที่ / บรรยากาศ
- ( ) ปรับปรุงความสะดวกสบายที่ต้องให้กับผู้ใช้บริการ
- ( ) เพิ่มความปลอดภัย
- ( ) ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน
- ( ) ความสะดวก
- ( ) ปรับปรุงเรื่องความสะดวก
- ( ) ปรับปรุงราคา (  เพิ่มราคา  ลดราคา )
- ( ) เพิ่มความทันสมัย
- ( ) เพิ่มความเร็วในการให้บริการ
- ( ) เพิ่มบริการให้หลากหลาย
- ( ) อื่น ๆ

(โปรดระบุ).....

12. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรมของท่านคือ

ปัญหาและอุปสรรค.....

.....

.....

.....

13. เมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมที่ตั้งอยู่ที่เวียงจันทน์แล้ว ท่านคิดว่าโรงแรมที่หนองคายมีจุดเด่นและจุดด้อยที่แตกต่างจากโรงแรมที่เวียงจันทน์อย่างไร

	จุดเด่น	จุดด้อย
โรงแรมที่หนองคาย		
โรงแรมที่เวียงจันทน์		

14. ท่านคิดว่าโรงแรมที่หนองคายควรต้องมีบริการอะไรบ้าง เพื่อให้สนองความต้องการของลูกค้าและให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

- 1 ..... 2 .....
- 3 ..... 4 .....
- 5 ..... 6 .....

-----

ภาคผนวก จ.

สำหรับผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่เวียงจันทน์

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
เรื่อง

การให้บริการของโรงแรมต่อผู้ให้บริการ : ศึกษาเปรียบเทียบของโรงแรมในประเทศไทย  
(หนองคาย) และในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทน์)

Hotel services : A comparative study of the hotel in Nongkai, Thailand, and those  
in Vientiane, the People's Democratic Republic of Laos

## คำชี้แจงการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของโรงแรม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของโรงแรม

แบบสอบถามนี้ใช้รวบรวมข้อมูลเฉพาะที่จะนำมาวิเคราะห์ตามโครงการวิจัยนี้

คณะผู้วิจัยขอความร่วมมือท่านได้โปรดให้ข้อมูลที่เป็นจริงเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวและจะนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น รวมทั้งใช้เป็นแนวทางการวิจัยแก่ผู้ที่สนใจในอนาคตด้วย

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

คณะผู้วิจัย

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โทร. (043) 243598

โทรสาร (043) 241254

ส่วนที่ 1  
ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของโรงแรม

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก หรือเติมข้อความลงในช่อง..... ตามความเป็นจริง

1. ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม .....

ตำแหน่ง.....

สถานที่ทำงาน.....

2. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

3. อายุ

( ) น้อยกว่า 25 ปี

( ) 26-35 ปี

( ) 36-45 ปี

( ) มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพ

( ) โสด

( ) สมรส

( ) อื่น ๆ.....

5. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน

( ) น้อยกว่า 5,000 บาท

( ) 5,000-10,000 บาท

( ) 10,001 - 20,000 บาท

( ) 20,001 - 30,000 บาท

( ) 30,001 - 50,000 บาท

( ) มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

6. รายได้ครอบครัวต่อเดือน

( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท

( ) 10,000 - 20,000 บาท

( ) 20,001 - 30,000 บาท

( ) 30,001 - 50,000 บาท

( ) 50,001 - 70,000 บาท

( ) มากกว่า 70,000 บาท

7. ระดับการศึกษาสูงสุด

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษา            | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา             |
| <input type="checkbox"/> อนุปริญญา (ปวช., ปวท., ปวส.) | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี              |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี             | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

8. รายได้ต่อเดือนโดยประมาณของโรงแรมของท่าน :

- น้อยกว่า 1 ล้านบาท
- 1-3 ล้านบาท
- 3-5 ล้านบาท
- มากกว่า 5 ล้านบาท

ส่วนที่ 2  
ข้อมูลการให้บริการของโรงแรม

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก หรือเติมข้อความลงในช่อง..... ตามความเป็นจริง

1. โรงแรมของท่านมีบริการในโรงแรมอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ( ) ห้องพัก
  - ( ) ห้องจัดเลี้ยง/สัมมนา
  - ( ) ห้องอาหาร
  - ( ) สถานบันเทิง เช่น ดิสโก้เธค , ผับ, คอกเทลเลานจ์ ฯลฯ
  - ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
2. ผู้ที่มาใช้บริการโรงแรมของท่านมาจากที่ไหนบ้าง
  - ( ) ต่างประเทศ คือ  ประเทศ .....
  - ( ) ในประเทศ คือ  จากเวียงจันทน์  
 จากต่างจังหวัด ได้แก่จังหวัด.....
3. ผู้ที่มาใช้บริการโรงแรมของท่าน เป็นกลุ่มคนอาชีพใดบ้าง (เรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด โดยเรียง 1,2,3,4,5 ตามลำดับ)
  - ( ) นักท่องเที่ยว
  - ( ) นักธุรกิจ
  - ( ) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
  - ( ) พนักงานบริษัทเอกชน
  - ( ) กลุ่มทั่วไป
  - ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
4. ผู้ใช้บริการมาใช้บริการอะไรบ้างในโรงแรมของท่าน (เรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด โดยเรียง 1,2,3,4,5 ตามลำดับ)
  - ( ) ห้องพัก
  - ( ) ห้องจัดเลี้ยง/สัมมนา
  - ( ) ห้องอาหาร
  - ( ) สถานบันเทิง เช่น ดิสโก้เธค , ผับ, คอกเทลเลานจ์ ฯลฯ

( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

5. เหตุจูงใจสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการโรงแรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| ( ) ทำเลที่ตั้งสะดวก ปลอดภัย | ( ) มีบริการหลากหลายให้เลือก |
| ( ) บริการดี / พนักงานสุภาพ  | ( ) รู้จักกับบุคลากรในโรงแรม |
| ( ) ราคาเหมาะสม              | ( ) มีส่วนลด                 |
| ( ) ภาพพจน์ดี                | ( ) หูหรร่า ภูมิฐาน          |
| ( ) มีความทันสมัย            | ( ) มีชื่อเสียง              |
| ( ) ที่จอดรถกว้างขวาง        | ( ) บรรยากาศดี               |
| ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....  |                              |

6. ในวันที่ของสัปดาห์ที่มีผู้นิยมมาใช้บริการมากที่สุด

- ( ) วันธรรมดา
- ( ) วันหยุดสุดสัปดาห์
- ( ) ไม่แน่นอน

7. ในช่วงใดของเดือนที่ผู้ใช้บริการนิยมมาใช้บริการมากที่สุด

- |               |               |
|---------------|---------------|
| ( ) ต้นเดือน  | ( ) ปลายเดือน |
| ( ) กลางเดือน | ( ) ไม่แน่นอน |

8. ในช่วงใดของปีที่ผู้ใช้บริการนิยมมาใช้บริการมากที่สุด

- ( ) ต้นปี ม.ค. - เม.ย.
- ( ) กลางปี พ.ค. - ส.ค.
- ( ) ปลายปี ก.ย. - ธ.ค.
- ( ) ไม่แน่นอน

9. ท่านคิดว่าปัจจัยที่ผู้ให้บริการใช้ในการตัดสินใจเลือกพักโรงแรมนั้น ผู้ให้บริการพิจารณาจากสิ่งใดบ้างและให้ความสำคัญอย่างไร โดยการให้คะแนน 1-5 คะแนน

โดย 5 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ มากที่สุด

4 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ มาก

3 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ ปานกลาง

2 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ น้อย

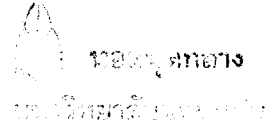
1 คะแนนหมายถึง การให้ความสำคัญ น้อยที่สุด

สิ่งที่พิจารณา	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1.ทำเลที่ตั้งของโรงแรม					
2.บริการดี พนักงานกิริยาจาสุภาพ					
3.ราคา					
4.มีบริการหลากหลาย					
5.ชื่อเสียง/ภาพพจน์					
6.บรรยากาศภายในโรงแรม					
7.ระบบความปลอดภัยของโรงแรม					
8.ความหรูหรา ภูมิฐาน					
9.ความทันสมัย ทั้งระบบการให้บริการ,อุปกรณ์					
10.ที่จอดรถกว้างขวาง					
11.ความสัมพันธ์,การรู้จักกับบุคลากรในโรงแรม					
12.มีส่วนลด/บัตรสมาชิก					
13.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

10. ท่านคิดว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพอใจต่อสิ่งต่างๆ ในบริการของโรงแรมของท่านได้มากเพียงใด โปรดตอบโดยการให้คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพอใจ มากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีความพอใจ มาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีความพอใจ ปานกลาง
- 2. คะแนน หมายถึง มีความพอใจ น้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีความพอใจ น้อยที่สุด

สิ่งที่พิจารณา	ระดับความพอใจ				
	5	4	3	2	1
-บริการของพนักงานการดูแลเอาใจใส่ กิริยามารยาท					
-ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน					
-ความสะอาด สบาย ในการใช้บริการ					
-ความปลอดภัย					
-ความทันสมัย/ความเร็ว					
-การตกแต่ง, ความมีระเบียบของสถานที่					
-บรรยากาศ / ทำเลที่ตั้ง					
-ความสะอาด					
-ความโอเอียง/หรรษา/ภูมิฐาน					
-ราคาที่เหมาะสม					
-บริการที่หลากหลาย					
-อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ความพอใจ โดยรวม					



11. ท่านคิดว่าโรงแรมของท่านควรปรับปรุงในการบริการด้านใดบ้าง

- ( ) ปรับปรุงกิจกรรมนันทนาการ ความเอาใจใส่ การให้บริการของพนักงาน
- ( ) ปรับปรุงการตกแต่ง, ความมีระเบียบของสถานที่ / บรรยายภาค
- ( ) ปรับปรุงความสะดวกสบายที่ต้องให้กับผู้ใช้บริการ
- ( ) เพิ่มความปลอดภัย
- ( ) ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน
- ( ) ความสะดวก
- ( ) ปรับปรุงเรื่องความสะดวก
- ( ) ปรับปรุงราคา (  เพิ่มราคา  ลดราคา )
- ( ) เพิ่มความทันสมัย
- ( ) เพิ่มความเร็วในการให้บริการ
- ( ) เพิ่มบริการให้หลากหลาย
- ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

12. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรมของท่านคือ

ปัญหาและอุปสรรค.....

.....

.....

.....

13. เมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมที่ตั้งอยู่ที่หนองคายแล้ว ท่านคิดว่าโรงแรมที่เวียงจันทน์ มีจุดเด่น และจุดด้อยที่แตกต่างจากโรงแรมที่หนองคายอย่างไร

	จุดเด่น	จุดด้อย
โรงแรมที่หนองคาย		
โรงแรมที่เวียงจันทน์		

14. ท่านคิดว่าโรงแรมที่เวียงจันทน์ควรต้องมีบริการอะไรบ้าง เพื่อให้สนองความต้องการของลูกค้าและให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

- 1 ..... 2 .....
- 3 ..... 4 .....
- 5 ..... 6 .....

-----