ภาคผนวก

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยนเรศวร
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จทางการตลาดของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย
(Marketing Mix Success Factors for Travel Company in Chiang Rai)

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายของนักท่องเที่ยวชาวไทย 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อธุรกิจนำเที่ยว จังหวัดเชียงราย 3) เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวจังหวัดเชียงราย และ 4) เพื่อเสนอปัจจัยสู่ความสำเร็จทางการตลาดของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ผล ซึ่งผลที่ได้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนากลยุทธ์การตลาดของธุรกิจนำเที่ยว จังหวัดเชียงรายที่ตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยได้อย่างเหมาะสม ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดกรอกแบบสอบถามดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว

ตอนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อธุรกิจนำเที่ยวจังหวัดเชียงราย

ขอขอบพระคุณ

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว

กรุณาทำเครื่องหมาย✓ ลงใน ❍ หน้าข้อความหรือเขียนเติมคำลงในช่องว่างที่จัดไว้

1. เพศ

❍ ชาย ❍ หญิง

2. อายุ

❍ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ❍ 21 – 30 ปี

❍ 31 – 40 ปี ❍ 41 – 50 ปี

❍ 50 – 60 ปี ❍ มากกว่า 60 ปี

3. รายได้ต่อเดือน

❍ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ❍ 10,001 – 20,000 บาท

❍ 20,001 – 30,000 บาท ❍ มากกว่า 30,000 บาท

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

❍ ต่ำกว่าปริญญาตรี ❍ ปริญญาตรี

❍ ปริญญาโทขึ้นไป ❍ อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. อาชีพ

❍ ข้าราชการ ❍ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

❍ พนักงานบริษัทเอกชน ❍ ลูกจ้างงานรับจ้างทั่วไป

❍ ผู้บริหารหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ❍ ผู้บริหารบริษัทเอกชน

❍ ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว ❍ เกษียณ

❍ นักศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ❍ นักศึกษาปริญญาตรี

❍ นักเรียน ❍ พ่อบ้าน , แม่บ้าน

❍ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว

กรุณาทำเครื่องหมาย✓ ลงใน ❍ หน้าข้อความหรือเขียนเติมคำลงในช่องว่างที่จัดไว้

6. วัตถุประสงค์หลักที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว

❍ เพื่อพักผ่อน ❍ เพื่อประชุม สัมมนา

❍ เพื่อเยี่ยมญาติ/ครอบครัว/เพื่อน ❍ เพื่อติดต่อธุรกิจ

❍ อื่น(ระบุ).....

7. ประเภทของการท่องเที่ยวที่ท่านใช้บริการหรือตั้งใจจะมาใช้บริการในจังหวัดเชียงราย

❍ ผจญภัย ตื่นเต้น ท้าทาย ❍ ธุรกิจ สัมมนา

❍ เสริมความงาม สปา ❍ ศิลปวัฒนธรรม

❍ จับจ่าย ใช้สอย ❍ ธรรมชาติ เชิงนิเวศน์

❍ ชนบทและเกษตร ❍ กีฬา

❍ พักผ่อน หย่อนใจ ❍ ศาสนา แสวงบุญ

❍ บันเทิงยามราตรี ❍ อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

8. ท่านใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวนี้เป็นครั้งที่เท่าไหร่

❍ ครั้งแรก ❍ 2 ครั้งขึ้นไป

9. บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจในการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว จังหวัดเชียงราย

❍ ตนเอง ❍ เพื่อน

❍ บุคคลในครอบครัว ❍ คู่สมรส

❍ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. แหล่งข้อมูลที่ได้รับทราบเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว ในจังหวัดเชียงรายได้จากสื่อใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❍ ได้รับการติดต่อจากตัวแทน ❍ ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยเดินทางมาก่อน

❍ งานแสดงสินค้าจากการท่องเที่ยว ❍ จากโฆษณาโทรทัศน์

❍ จากโฆษณานิตยสารทางการท่องเที่ยว ❍ จากโฆษณาวิทยุ

❍ จากอินเตอร์เน็ตและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ❍ จากจดหมายตรงถึงท่าน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อธุรกิจนำเที่ยวจังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง คำถามในส่วนนี้จะถามในเรื่องความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยก่อนที่ใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคาดหวังมากที่สุดในแต่ละคำถาม

ระดับ 1 หมายถึง มีความคาดหวัง หรือ ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง มีความคาดหวัง หรือ ความพึงพอใจในระดับน้อย

ระดับ 3 หมายถึง มีความคาดหวัง หรือ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง มีความคาดหวัง หรือ ความพึงพอใจในระดับมาก

ระดับ 5 หมายถึง มีความคาดหวัง หรือ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการ					ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. ความน่าสนใจของโปรแกรมการนำเที่ยว					
					2. ความหลากหลายของโปรแกรมการนำเที่ยว					
					3. ความสะดวกสบายของสถานที่พักแรม, ยานพาหนะ, สถานที่รับประทานอาหาร เป็นต้น					
					4. ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของบริษัท					
					5. มีการให้ประกันความเสียหายให้กับผู้ใช้บริการ					
					6. มีการจัดช่วงและระยะเวลาในการเดินทางที่เหมาะสม					

ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการ					ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. ราคาค่าบริการเหมาะสมกับโปรแกรมนำเที่ยวและการบริการ					
					2. ราคาค่าบริการต่ำกว่าผู้ประกอบการรายอื่นๆ					
					3. ราคาค่าบริการเหมาะสมตามฤดูกาลการท่องเที่ยวและตามสภาวะเศรษฐกิจ					
					4. มีการรับชำระค่าบริการหลายช่องทาง เช่น เงินสด โอนเงิน และบัตรเครดิต					

ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการ					ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการสะดวกในการติดต่อ					
					2. มีจำนวนบริษัทสาขาหรือตัวแทนที่ให้บริการมากทำให้สะดวกในการใช้บริการ					
					3. สามารถจองโปรแกรมการนำเที่ยวและชำระค่าบริการผ่าน Internet ได้					
					4. สามารถซื้อโปรแกรมนำเที่ยวผ่านบริการบัตรเครดิต					
					5. สามารถซื้อโปรแกรมนำเที่ยวจากงานเทศกาลท่องเที่ยว เช่นงานไทยเที่ยวไทย ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย					

ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการ					ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. มีการประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับจากการท่องเที่ยว					
					2. มีการประชาสัมพันธ์โดยการใช้จดหมายเชิญชวน					
					3. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์					
					4. มีการโฆษณาผ่านสื่อทางอินเตอร์เน็ต					
					5. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านงานแสดงสินค้าทางการ ท่องเที่ยว					
					6. มีการให้ของสมนาคุณแก่นักท่องเที่ยว					

ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการ					ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. พนักงานมีความรู้ความชำนาญ					
					2. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
					3. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค					
					4.พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
					5. พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส					
					6. พนักงานมีบุคลิกภาพดี และการแต่งกายเหมาะสม					

ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการ					ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. บริษัทมีสำนักงานถาวร บรรยากาศดี ตกแต่งทันสมัย สวยงาม และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
					2. เป็นบริษัทที่ได้รับรางวัลด้านการบริการหรือด้านคุณภาพ					
					3. เครื่องแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม					
					4. รถที่ให้บริการนำเที่ยวมีความปลอดภัย ทันสมัย และสะดวกสบาย					

ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการ					ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. ความตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการ					
					2. มีการให้บริการที่มีคุณภาพ และใส่ใจในความต้องการของลูกค้า					
					3. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้					
					4. มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
					5. มีความปลอดภัยของสถานที่พักแรมและยานพาหนะ					

ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการ					ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ	ระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					1. บริษัทนำเที่ยวและพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น โรงแรม สายการบิน ธนาคาร ร้านอาหาร ฯลฯ จัดเตรียมโปรแกรมนำเที่ยวและการให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า					
					2. บริษัทนำเที่ยวและพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น โรงแรม สายการบิน ธนาคาร ร้านอาหาร ฯลฯ ให้บริการลูกค้าอย่างสุภาพและเป็นมิตร					
					3. ลูกค้าใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยวและพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น โรงแรม สายการบิน ธนาคาร ร้านอาหาร ฯลฯ ได้อย่างสะดวก					

โดยสรุปการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยวครั้งนี้ ท่านมีความพึงพอใจหรือไม่

❍พึงพอใจ ❍ไม่พึงพอใจ ❍ไม่แน่ใจ

ในอนาคต ถ้าท่านจะกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายอีก ท่านจะใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยวนี้หรือไม่

❍กลับมาใช้ ❍ไม่กลับมาใช้ ❍ไม่แน่ใจ

ท่านคิดว่าท่านจะแนะนำให้ผู้ที่จะเดินทางมาจังหวัดเชียงรายให้ใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยวนี้ต่อไปหรือไม่

❍แนะนำ ❍ไม่แนะนำ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆในการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยนเรศวร
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จทางการตลาดของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย
(Marketing Mix Success Factors for Travel Company in Chiang Rai)

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปและปัจจัยทางการตลาดของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจนำเที่ยว

กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เพื่อที่จะได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาสำหรับธุรกิจนำเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย และเป็นข้อมูลแก่ผู้สนใจใช้ประกอบการพิจารณาลงทุนในธุรกิจนำเที่ยวของจังหวัดเชียงรายต่อไป

ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของธุรกิจนำเที่ยว

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางการตลาดของธุรกิจนำเที่ยว

ขอขอบพระคุณ

นางสาวชนม์ณัฐรัชน์ ฤทธิ์วิเศษ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของธุรกิจนำเที่ยว

กรุณาทำเครื่องหมาย✓ ลงใน ❍ หน้าข้อความหรือเขียนเติมคำลงในช่องว่างที่จัดไว้

1. ตำแหน่งสูงสุดในกิจการ

❍ เจ้าของกิจการ ❍ กรรมการผู้จัดการ

❍ ผู้จัดการ ❍ ฝ่ายการตลาด

2. รูปแบบของธุรกิจ

❍ เจ้าของคนเดียว ❍ บริษัทจำกัด

❍ ห้างหุ้นส่วนสามัญ/ห้างหุ้นส่วนจำกัด ❍ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ

❍ 1-5 ปี ❍ 6-10 ปี

❍ 11-15 ปี ❍ มากกว่า 15 ปี

4. จำนวนทุนจดทะเบียนเริ่มต้น/ทุนเริ่มต้น

❍ ต่ำกว่า 1,000,000 บาท ❍ 1,000,000 – 2,000,000 บาท

❍ 2,000,001 – 3,000,000 บาท ❍ มากกว่า 3,000,000 บาท

5. กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจ

❍ หน่วยงานราชการ อาทิเช่น อบต.อบจ. ❍ สถาบันการศึกษา

❍ บริษัทเอกชน ❍ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. การเข้าร่วมเครือข่าย/พันธมิตรของธุรกิจ

❍ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ❍ สายการบิน

❍ สมาคมท่องเที่ยว ❍ โรงแรม

❍ ร้านอาหาร ❍ ธนาคาร

❍ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. จำนวนลูกค้าของบริษัทคิดเป็นร้อยละเท่าใดของนักท่องเที่ยวในตลาดจังหวัดเชียงราย โดยถัวเฉลี่ยตั้งแต่ปี 2550-2552

❍ - (.....) %　　❍ 0%　　❍ 1-5%

❍ 6-10%　　❍ มากกว่า 10%

8. ผลประกอบการที่เป็นตัวเงินของธุรกิจโดยถัวเฉลี่ยตั้งแต่ปี 2550-2552 โดย✓ลงในช่องว่าง

ผลประกอบการ	เปอร์เซ็นต์ผลการดำเนินงานโดยถัวเฉลี่ยตั้งแต่ปี 2550-2552				
อัตรากำไรสุทธิต่อยอดขาย	(-) % ❍	0% ❍	1-5% ❍	6-10% ❍	มากกว่า 10% ❍

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจนำเที่ยว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย✓ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุดในแต่ละคำถาม

ระดับ 1 หมายถึง　มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง　มีความคิดเห็นในระดับน้อย

ระดับ 3 หมายถึง　มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง　มีความคิดเห็นในระดับมาก

ระดับ 5 หมายถึง　มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ธุรกิจให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง					
2. ธุรกิจมุ่งเน้นการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้า					
3. ธุรกิจให้ความสำคัญกับความชัดเจนในการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ					
4. ธุรกิจเชื่อมั่นว่าสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าด้วยการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ					
5. ธุรกิจให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างเหมาะสม					

ด้านราคา	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ธุรกิจตั้งราคาโปรแกรมทัวร์สูงกว่าบริษัททัวร์อื่นๆ (บริการโรงแรม, อาหาร ระดับสูง)					
2. ธุรกิจตั้งราคาโปรแกรมทัวร์ให้มีราคาเท่ากับบริษัททัวร์อื่นๆ					
3. ธุรกิจตั้งราคาโปรแกรมทัวร์ให้ต่ำกว่าบริษัททัวร์อื่นๆ					
4. ธุรกิจตั้งราคาโปรแกรมทัวร์ให้มีหลายราคาให้ลูกค้าได้เลือก					
5. ธุรกิจตั้งราคาค่าบริการเหมาะสมตามฤดูกาลการท่องเที่ยวและตามสภาวะเศรษฐกิจ					
6. ธุรกิจให้เงื่อนไขการชำระค่าบริการโดยให้มีการแบ่งจ่ายหรือชำระเป็นงวดๆ					

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ธุรกิจมีการขายโปรแกรมทัวร์โดยผ่านตัวแทนขาย					
2. ธุรกิจมีการขายโปรแกรมทัวร์โดยผ่านพนักงานขาย					
3. ธุรกิจมีการขายโปรแกรมทัวร์โดยผ่านบริการบัตรเครดิต					
4. ธุรกิจมีการขายโปรแกรมทัวร์โดยผ่านอินเตอร์เน็ต					
5. ธุรกิจมีการขายโปรแกรมทัวร์โดยผ่านงานนิทรรศการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว					
6. ธุรกิจมีการขายโปรแกรมทัวร์ผ่านบูธของบริษัททท่องเที่ยว					

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ธุรกิจส่งเสริมการตลาดโดยใช้การโฆษณาเช่น นิตยสารท่องเที่ยว โฆษณา ทีวี วิทยุ					
2. ธุรกิจมีการแสดงความขอบคุณลูกค้าเสมอ เช่นส่งการ์ดอวยพร, กระเช้าของขวัญ,โทรศัพท์ขอบคุณ					
3. ธุรกิจส่งเสริมการตลาดโดยการส่งเสริมการขาย เช่น การลด แลก แจก แถม โปรแกรมทัวร์ต่างๆ					
4. ธุรกิจส่งเสริมการตลาด โดยการขายโดยบุคคลคือมีพนักงานขาย					
5. ธุรกิจมีการรับผิดชอบต่อสังคม สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร เช่น การเข้าร่วมโครงการเพื่อช่วยเหลือสังคม					

ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ธุรกิจสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
2. ธุรกิจเน้นบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ					
3. บุคลากรของธุรกิจเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า					
4. บุคลากรของธุรกิจเข้าใจความต้องการของลูกค้าและมีเทคนิคการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ					
5. บุคลากรของธุรกิจเน้นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ธุรกิจมีการตกแต่งสำนักงานให้มีความสวยงาม สะดวกสบายในการเข้ามาติดต่อ					
2. ธุรกิจปรับปรุงความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการสม่ำเสมอ					
3. ธุรกิจจัดเตรียมความพร้อมของเอกสารแผ่นพับ, แผนที่และเอกสารอื่นๆ ที่ใช้แจกลูกค้า					
4. ธุรกิจเน้นความสำคัญของเครื่องแต่งกายของพนักงานให้มีความเหมาะสม					
5. ธุรกิจเน้นคุณภาพของรถที่ให้บริการนำเที่ยว ให้มีความปลอดภัย ทันสมัยและสะดวกสบาย					

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
5. ธุรกิจมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการต่อลูกค้า					
6. ธุรกิจมีการให้บริการที่มีคุณภาพ และใส่ใจในความต้องการของลูกค้า					
7. ธุรกิจมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้					
8. ธุรกิจมีระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
9. ธุรกิจมีการให้บริการด้านสถานที่พักแรมและ ยานพาหนะอย่างปลอดภัย					

ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
4. ธุรกิจให้ความสำคัญมีพันธมิตรทางธุรกิจที่น่าเชื่อถือ					
5. ธุรกิจมีการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า ทั้งด้านอุปสงค์ (Demand) อาทิเช่น กลุ่มลูกค้า การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสมาคมท่องเที่ยว และ ด้านอุปทาน (Supply) อาทิเช่น โรงแรม สายการบิน ธนาคาร ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร ฯลฯ					
6. ธุรกิจให้ความสำคัญในการเป็นสมาชิกสมาคมท่องเที่ยว หรือการร่วมกลุ่มการสร้างพันธมิตรใหม่					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยจำแนกเป็นรายข้อ

ตาราง 41 แสดงค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้านความคาดหวังของนักท่องเที่ยวไทยก่อนที่ใช้บริการ ธุรกิจนำเที่ยวจังหวัดเชียงราย โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ				
1. ความน่าสนใจของโปรแกรมการนำเที่ยว	158.83	146.282	.521	.835
2. ความหลากหลายของโปรแกรมการนำเที่ยว	153.63	148.585	.388	.838
3. ความสะดวกสบายของสถานที่พักแรม, ยานพาหนะ, สถานที่รับประทานอาหาร เป็นต้น	153.63	150.930	.289	.841
4. ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของบริษัท	153.73	150.409	.291	.841
5. มีการให้ประกันความเสียหายให้กับผู้ใช้บริการ	153.87	146.051	.515	.835
6. มีการจัดช่วงและระยะเวลาในการเดินทางที่เหมาะสม	154.37	149.482	.358	.839
ด้านราคา				
1. ราคาค่าบริการเหมาะสมกับโปรแกรมนำเที่ยวบริการ	153.90	147.610	.446	.837
2. ราคาค่าบริการต่ำกว่าผู้ประกอบการรายอื่น ๆ	154.47	156.395	.006	.848
3. ราคาค่าบริการเหมาะสมตามฤดูกาลการท่องเที่ยวและตามสภาวะเศรษฐกิจ	154.63	154.240	.111	.845

ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยจำแนกเป็นรายข้อ

ตาราง 41 แสดงค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้านความคาดหวังของนักท่องเที่ยวไทยก่อนที่ใช้บริการ ธุรกิจนำเที่ยวจังหวัดเชียงราย โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ				
1. ความน่าสนใจของโปรแกรมการนำเที่ยว	158.83	146.282	.521	.835
2. ความหลากหลายของโปรแกรมการนำเที่ยว	153.63	148.585	.388	.838
3. ความสะดวกสบายของสถานที่พักแรม, ยานพาหนะ, สถานที่รับประทานอาหาร เป็นต้น	153.63	150.930	.289	.841
4. ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของบริษัท	153.73	150.409	.291	.841
5. มีการให้ประกันความเสียหายให้กับผู้ใช้บริการ	153.87	146.051	.515	.835
6. มีการจัดช่วงและระยะเวลาในการเดินทางที่เหมาะสม	154.37	149.482	.358	.839
ด้านราคา				
1. ราคาค่าบริการเหมาะสมกับโปรแกรมนำเที่ยวบริการ	153.90	147.610	.446	.837
2. ราคาค่าบริการต่ำกว่าผู้ประกอบการรายอื่น ๆ	154.47	156.395	.006	.848
3. ราคาค่าบริการเหมาะสมตามฤดูกาลการท่องเที่ยวและตามสภาวะเศรษฐกิจ	154.63	154.240	.111	.845

ตาราง 41 (ต่อ)

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
4. มีการรับชำระค่าบริการหลายช่องทาง เช่น เงินสด โอนเงิน และ บัตรเครดิต	154.50	156.328	.013	.847
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย				
1. ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการสะดวกในการติดต่อ	153.67	148.151	.413	.838
2. มีจำนวนบริษัทสาขาหรือตัวแทนที่ให้บริการมาก ทำให้สะดวกในการใช้บริการ	153.97	147.895	.407	.838
3. สามารถจองโปรแกรมการนำเที่ยวและชำระค่าบริการผ่าน Internet ได้	153.97	147.137	.422	.837
4. สามารถซื้อโปรแกรมนำเที่ยวผ่านบริการบัตรเครดิต	153.90	148.783	.387	.838
5. สามารถซื้อโปรแกรมนำเที่ยวจากงานเทศกาลท่องเที่ยว เช่นงานไทยเที่ยวไทย ของ ททท.	153.90	147.955	.429	.837
ด้านส่งเสริมการตลาด				
1. มีการประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับจากการท่องเที่ยว	153.93	147.995	.414	.838
2. มีการประชาสัมพันธ์โดยการใช้จดหมายเชิญชวน	153.90	145.748	.542	.834
3. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	153.97	147.551	.424	.837
4. มีการโฆษณาผ่านสื่อทางอินเตอร์เน็ต	153.57	148.806	.393	.838

ตาราง 41 (ต่อ)

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
5. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านงานแสดงสินค้าทางการ ท่องเที่ยว	154.27	154.754	.080	.846
6. มีการให้ของสมนาคุณแก่นักท่องเที่ยว	153.60	148.662	.381	.839
ด้านบุคลากร				
1. พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	153.67	150.920	.275	.841
2. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	153.97	156.861	.016	.849
3. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	153.87	146.326	.501	.835
4. พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	153.67	148.575	.392	.838
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	153.77	151.357	.250	.842
6. พนักงานมีบุคลิกภาพดี และการแต่งกายเหมาะสม	153.87	156.947	.021	.849
ด้านลักษณะทางกายภาพ				
1. บริษัทมีสำนักงานถาวร บรรยากาศดี ตกแต่งทันสมัย สวยงาม และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	153.87	158.051	.070	.850
2. เป็นบริษัทที่ได้รับรางวัลด้านการบริการหรือด้านคุณภาพ	154.07	157.582	.047	.849
3. เครื่องแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม	153.93	145.926	.491	.835
4. รถที่ให้บริการนำเที่ยวมีความปลอดภัยทันสมัยและสะดวกสบาย	153.70	148.976	.377	.839

ตาราง 41 (ต่อ)

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านกระบวนการให้บริการ				
1. ความตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการ	153.90	148.576	.375	.839
2. มีการให้บริการที่มีคุณภาพ และใส่ใจในความต้องการของลูกค้า	154.00	147.931	.395	.838
3. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	153.93	149.651	.332	.840
4. มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	153.97	149.620	.343	.840
5. มีความปลอดภัยของสถานที่พักแรมและยานพาหนะ	154.00	149.655	.332	.840
ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ				
1. บริษัทนำเที่ยวและพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น โรงแรม สายการบิน ธนาคาร ร้านอาหาร ฯลฯ จัดเตรียมโปรแกรมนำเที่ยวและการให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	153.87	144.947	.571	.834
2. บริษัทนำเที่ยวและพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น โรงแรม สายการบิน ธนาคาร ร้านอาหาร ฯลฯ ให้บริการลูกค้าอย่างสุภาพและเป็นมิตร	153.90	145.886	.507	.835
3. ลูกค้าใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยวและพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น โรงแรม สายการบิน ธนาคาร ร้านอาหาร ฯลฯ ได้อย่างสะดวก	153.60	149.628	.353	.839
รวมความคาดหวังของนักท่องเที่ยวไทยก่อนที่ใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว			.844	

ตาราง 42 แสดงค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ				
1. ความน่าสนใจของโปรแกรมการนำเที่ยว	154.23	137.426	.443	.826
2. ความหลากหลายของโปรแกรมการนำเที่ยว	154.03	138.930	.370	.828
3. ความสะดวกสบายของสถานที่พักแรม, ยานพาหนะ, สถานที่รับประทานอาหาร เป็นต้น	154.03	141.344	.262	.831
4. ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของบริษัท	154.07	139.651	.317	.829
5. มีการให้ประกันความเสียหายให้กับผู้ใช้บริการ	154.23	136.185	.508	.824
6. มีการจัดช่วงและระยะเวลาในการเดินทางที่เหมาะสม	154.73	139.651	.344	.829
ด้านราคา				
1. ราคาค่าบริการเหมาะสมกับโปรแกรมนำเที่ยวและการบริการ	154.27	137.582	.446	.826
2. ราคาค่าบริการต่ำกว่าผู้ประกอบการรายอื่น ๆ	154.83	145.454	.035	.837
3. ราคาค่าบริการเหมาะสมตามฤดูกาลการท่องเที่ยวและตามสภาวะเศรษฐกิจ	155.00	143.034	.157	.834
4. มีการรับชำระค่าบริการหลายช่องทาง เช่น เงินสด โอนเงิน และ บัตรเครดิต	154.87	145.637	.031	.837

ตาราง 42 (ต่อ)

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย				
1. ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการสะดวกในการติดต่อ	154.00	139.517	.335	.829
2. มีจำนวนบริษัทสาขาหรือตัวแทนที่ให้บริการมาก ทำให้สะดวกในการใช้บริการ	154.37	137.964	.390	.827
3. สามารถจองโปรแกรมการนำเที่ยวและชำระค่าบริการผ่าน Internet ได้	154.33	137.264	.414	.826
4. สามารถซื้อโปรแกรมนำเที่ยวผ่านบริการบัตรเครดิต	154.27	138.409	.402	.827
5. สามารถซื้อโปรแกรมนำเที่ยวจากงานเทศกาลท่องเที่ยว เช่นงานไทยเที่ยวไทยของ ททท	154.27	137.926	.427	.826
ด้านส่งเสริมการตลาด				
1. มีการประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับจากการท่องเที่ยว	154.30	138.217	.399	.827
2. มีการประชาสัมพันธ์โดยการใช้จดหมายเชิญชวน	154.27	135.789	.542	.823
3. มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	154.33	138.092	.394	.827
4. มีการโฆษณาผ่านสื่อทางอินเตอร์เน็ต	153.93	138.547	.403	.827
5. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านงานแสดงสินค้าทางการ ท่องเที่ยว	154.60	144.455	.075	.836
6. มีการให้ของสมนาคุณแก่นักท่องเที่ยว	153.97	138.378	.391	.827

ตาราง 42 (ต่อ)

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านบุคลากร				
1. พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	154.03	140.654	.280	.830
2. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	154.30	147.872	.082	.840
3. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	154.13	137.154	.515	.824
4. พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	154.00	138.276	.399	.827
5. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส	154.20	142.166	.196	.833
6. พนักงานมีบุคลิกภาพดี และการแต่งกายเหมาะสม	154.20	146.372	.009	.838
ด้านลักษณะทางกายภาพ				
1. บริษัทมีสำนักงานถาวร บรรยากาศดี ตกแต่งทันสมัย สวยงาม และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	154.27	148.271	.100	.841
2. เป็นบริษัทที่ได้รับรางวัลด้านการบริการหรือด้านคุณภาพ	154.37	148.171	.097	.840
3. เครื่องแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม	154.23	136.392	.472	.825
4. **รถที่ให้บริการนำเที่ยวมีความปลอดภัยทันสมัยและสะดวกสบาย**	154.03	140.861	.309	.830

ตาราง 42 (ต่อ)

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านกระบวนการให้บริการ				
1. ความตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการ	154.23	138.530	.386	.827
2. มีการให้บริการที่มีคุณภาพ และใส่ใจในความต้องการของลูกค้า	154.37	137.964	.390	.827
3. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	154.33	138.989	.370	.828
4. มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	154.37	139.206	.370	.828
5. มีความปลอดภัยของสถานที่พักแรมและยานพาหนะ	154.30	141.390	.238	.832
ด้านความร่วมมือทางธุรกิจ				
1. บริษัทนำเที่ยวและพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น โรงแรม สายการบิน ธนาคาร ร้านอาหาร ฯลฯ จัดเตรียมโปรแกรมนำเที่ยวและการให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	154.23	135.082	.566	.822
2. บริษัทนำเที่ยวและพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น โรงแรม สายการบิน ธนาคาร ร้านอาหาร ฯลฯ ให้บริการลูกค้าอย่างสุภาพและเป็นมิตร	154.20	138.303	.389	.827
3. ลูกค้าใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยวและพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น โรงแรม สายการบิน ธนาคาร ร้านอาหาร ฯลฯ ได้อย่างสะดวก	153.93	138.547	.403	.827
รวมความพึงพอใจของนักเที่ยวชาวไทยหลังใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว			.833	

ภาคผนวก ค สรุปสถิติข้อมูลผู้เยี่ยมเยือนจังหวัดเชียงราย ปี 2550

รายการข้อมูล		ไทย	ต่างประเทศ	รวม
จำนวนผู้เยี่ยมเยือน		**978,759**	**179,040**	**1,157,799**
นักท่องเที่ยว		836,947	153,105	990,052
นักทัศนาจร		141,812	25,935	167,747
จำนวนผู้เยี่ยมเยือนจำแนกตามพาหนะการเดินทาง		978,759	179,040	1,157,799
ประเภทการเดินทาง	เครื่องบิน	145,844	66,768	212,612
	รถไฟ	-	-	-
	รถโดยสารประจำทาง	307,446	51,493	358,939
	รถส่วนตัวและรถนำเที่ยว	525,469	60,779	586,248
จำนวนนักท่องเที่ยวจำแนกตามประเภทที่พัก		836,947	153,105	990,052
โรงแรม		362,515	93,622	456,137
เกสท์เฮาส์		21,289	23,727	45,016
บังกะโล/รีสอร์ท		153,538	16,557	170,095
บ้านญาติ/เพื่อน		280,301	17,770	298,071
ที่พักในอุทยานฯ		4,325	140	4,465
บ้านรับรองฯ		8,947	-	8,947
อื่น ๆ (อพาร์ทเม้นท์ วัด เป็นต้น)		6,032	1,289	7,321
ระยะเวลาพำนักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยว (วัน)		3.23	3.00	3.19
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย/คน/วัน (บาท)		2,363.64	3,004.00	2,456.99
นักท่องเที่ยว		2,396.04	3,078.98	2,495.27
นักทัศนาจร		1,745.98	1,674.96	1,735.00
รายได้ (ล้านบาท)		**6,726.00**	**1,458.74**	**8,184.74**
นักท่องเที่ยว		6,478.40	1,415.30	7,893.70
นักทัศนาจร		247.60	43.44	291.04

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานเชียงราย, 2550

ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อเก็บข้อมูลวิจัยจากธุรกิจนำเที่ยวใน จังหวัดเชียงราย 12 บริษัท ดังนี้

1. เชียงรายฟาร์อีสท์นอร์ททัวร์
2. หมิงทรานสปอร์ต
3. พันธุ์จินดาบริการ (พีดีทัวร์)
4. ท๊อปนอร์ททัวร์แอนด์เซอร์วิส
5. แม่สลองทัวร์
6. เชียงรายเทรเวลแอนค์เซอร์วิส
7. จันทร์จิรา2002ทราเวลแอนด์ทัวร์
8. บริษัทเชียงรายทัวร์
9. พีบีทราเวลเอเจนซี
10. จตุรพรทัวร์
11. ตุงหลวงทัวร์
12. แม่โขงเดลต้าทราเวลเอเจนซี

ที่ ศธ 0527.02.01/ ว 1352

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
อำเภอเมืองฯ จังหวัดพิษณุโลก65000

10 กุมภาพันธ์ 2554

เรื่อง ขอความร่วมมือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว บริษัทพันธุ์จินดาบริการ (พีดีทัวร์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน.....2.....ฉบับ

ด้วย นางสาวชนม์ณัฐรัชน์ ฤทธิ์วิเศษ รหัสประจำตัว 50060011 นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยสู่ความสำเร็จทางการตลาดของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต โดยมี ดร.เกษวดี พุทธภูมิพิทักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานของท่านบัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คนึงนิจ ภู่พัฒน์วิบูลย์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

1. งานบริการการศึกษา
   โทร 0-5596-2443-4 ต่อ 115-119
   โทรสาร 0-5596-2066
2. นางสาวชนม์ณัฐรัชน์ ฤทธิ์วิเศษ
   โทร 089-554-9550