



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า ที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้ใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จัดทำเพื่อศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการของธุรกิจโรงแรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของท่านจึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นจริงมากที่สุด และผู้วิจัยถือโอกาสขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหาร

1. ตำแหน่ง

- () 1. ผู้บริหารระดับสูง () 3. ผู้จัดการแผนก
() 2. เจ้าของโรงแรม () 4. ผู้จัดการฝ่าย

2. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี () 3. ระดับปริญญาโท/เอก
() 2. ระดับปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การทำงานในโรงแรมแห่งนี้.....ปี

5. ประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม.....ปี



ตอนที่ 2 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรม

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้บริหารกิจการ ท่านมีความคิดเห็นว่าได้บริหารจัดการธุรกิจโรงแรมของท่านอย่างไรบ้าง เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมของท่านสามารถแข่งขันและเป็นผู้นำอยู่ได้

1. ด้านการวางแผน

1.1 จากภาวะเศรษฐกิจที่ผ่านมา โรงแรมของท่านได้รับผลกระทบอย่างไร

.....
.....
.....

1.2 ท่านมีการจัดทำแผนการดำเนินธุรกิจโรงแรมของท่านอย่างไร เพื่อให้อยู่รอดได้

.....
.....
.....

1.3 ท่านมีความคิดว่าปัญหาทางการเมืองที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน มีผลกระทบกับการดำเนินธุรกิจโรงแรมของท่านหรือไม่

.....
.....
.....

1.4 ท่านมีแนวทางในการรับมือ/แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ได้อย่างไร

.....
.....
.....

1.5 จากภาวะการแข่งขันจากคู่แข่งที่เกิดขึ้นจำนวนมาก ท่านมีการวางแผนอย่างไร เพื่อให้สามารถเป็นผู้นำในธุรกิจโรงแรมได้

.....
.....
.....

1.6 ท่านมีการจัดทำแผนในการรับพนักงานเข้าทำงานอย่างไร

.....
.....
.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 363

2. ด้านการจัดองค์กร

2.1 ธุรกิจโรงแรมของท่านมีการจัดโครงสร้างองค์กรอย่างไร

.....
.....
.....

2.2 จากโครงสร้างที่เกิดขึ้น ธุรกิจโรงแรมของท่านมีทั้งหมดกี่แผนก และแต่ละแผนกมีหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไร

.....
.....
.....

2.3 ท่านมีการจัดโครงสร้างการทำงานในแต่ละแผนกอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

.....
.....
.....

2.4 ท่านมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรภายในองค์กรของท่านอย่างไร

.....
.....
.....

2.5 ท่านมีแนวทางการดำเนินธุรกิจโรงแรมอย่างไรเพื่อให้ในแต่ละแผนกมีการทำงานที่สามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างเป็นระบบ

.....
.....
.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3. การบังคับบัญชาพนักงาน

3.1 ท่านมีการสั่งการในองค์กรของท่านในลักษณะอย่างไรเพื่อเป็นการจูงใจพนักงานให้สามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

.....
.....
.....

3.2 ท่านมีความคิดเห็นว่าการเอาใจใส่ดูแลพนักงานด้วยความเสมอภาค มีความสำคัญหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

3.3 ท่านมีแนวทางการบังคับบัญชาบุคลากรภายในองค์กรของท่านอย่างไร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยความเต็มใจ

.....
.....
.....

3.4 ท่านมีการนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานของท่านมาปรับใช้กับธุรกิจโรงแรมของท่านหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

4. การประสานงานพนักงาน

4.1 ท่านมีวิธีการประสานงานกับบุคลากรภายในองค์กรของท่านอย่างไร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

.....
.....
.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 365

4.2 ท่านมีแนวทางการบริหารบุคลากรภายในองค์กรอย่างไร เพื่อให้ทั้งองค์กรสามารถทำงานเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

.....
.....
.....

4.3 ท่านมีการประสานงานกับผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ธุรกิจโรงแรมอื่นอย่างไร เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้ และสร้างเป็นเครือข่ายทางธุรกิจร่วมกัน

.....
.....
.....

4.4 ท่านมีแนวทางการบริหารแผนกงานต่างๆภายในโรงแรมอย่างไร เพื่อให้ทุกแผนกสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น

.....
.....
.....

5. การควบคุมคุณภาพ

5.1 จากโครงสร้างการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมของท่าน ท่านมีการกำกับดูแลให้การดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร

.....
.....
.....

5.2 ท่านตรวจสอบ ดูแลแก้ไขปรับปรุงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นอย่างไร

.....
.....
.....

5.3 ท่านมีแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กรอย่างไร

.....
.....
.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 366

5.4 ท่านมีวิธีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดตาม
โครงสร้างได้อย่างไร และผลเป็นอย่างไร

.....
.....
.....

5.5 ท่านกำหนดดัชนีวัดความสำเร็จจากการประกอบธุรกิจโรงแรมของท่านอย่างไร

.....
.....
.....

**** ขอขอบพระคุณในการให้สัมภาษณ์ครั้งนี้****



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

367

แบบสอบถาม

เรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า ที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นสำหรับใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เพื่อให้ทราบถึงการ
บริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรมในเขต
กรุงเทพมหานคร จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดสละเวลากรอกแบบสอบถามทุกข้อตามความ
เป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่าน จะนำมาวิเคราะห์ใน
การทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของ
ท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา

() 2. มัธยมศึกษา/ปวช.

() 3. อนุปริญญา/ปวส.

() 4. ปริญญาตรี

() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

() 2. ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

() 3. พนักงานบริษัท / รับจ้าง

() 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท



6. สถานภาพสมรส

- () 1. โสด
- () 2. สมรส
- () 3. หย่าร้าง/ หม้าย

7. ปัจจุบันท่านพักอาศัยอยู่ในภาคใด

- () 1. กรุงเทพมหานคร
- () 2. ภาคกลางที่ไม่ใช่กรุงเทพมหานคร
- () 3. ภาคเหนือ
- () 4. ภาคใต้
- () 5. ภาคตะวันออก
- () 6. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- () 7. ภาคตะวันตก

8. ประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

- () 1. นักท่องเที่ยว
- () 2. ธุรกิจ/องค์กร
- () 3. อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

1. วัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทางมาใช้บริการที่โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

- () 1. เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน
- () 2. เพื่อติดต่อหน่วยงานราชการ
- () 3. เพื่อเยี่ยมญาติ
- () 4. เพื่อติดต่อธุรกิจทางการค้า
- () 5. เพื่อประชุมสัมมนา
- () 6. อื่น ๆ (ระบุ).....

2. จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง

- () 1. เดินทางมาคนเดียว
- () 2. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2 – 4 คน
- () 3. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 5 – 6 คน
- () 4. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 6 คน ขึ้นไป
- () 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. ราคาห้องพักต่อคืนที่ท่านใช้บริการอยู่ในช่วงราคาใด

- () 1. ต่ำกว่า 1,000 บาท
- () 2. 1,000 – 1,500 บาท
- () 3. 1,501 – 2,000 บาท
- () 4. 2,001 – 2,500 บาท
- () 5. 2,501 บาทขึ้นไป

4. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการห้องพักแบบใด

- () 1. ห้องพักเตียงคู่
- () 2. ห้องพักเตียงเดี่ยว



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

369

5. ส่วนใหญ่ท่านทำการจองห้องพักก่อนเข้าพักหรือไม่
- () 1. จอง () 2. ไม่จอง
7. ระยะเวลาในการเข้าพักส่วนใหญ่ต่อครั้ง
- () 1. 1-2 คืน () 3. 5-6 คืน
() 2. 3-4 คืน () 4. 7 คืนขึ้นไป
7. ความถี่ในการใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร
- () 1. 1-2 ครั้งต่อปี () 3. 5-6 ครั้งต่อปี
() 2. 3-4 ครั้งต่อปี () 4. 7 ครั้งต่อปีขึ้นไป
8. ในการเลือกโรงแรมที่พัkszส่วนใหญ่ใครเป็นผู้ตัดสินใจ
- () 1. ท่านเป็นผู้ตัดสินใจเอง () 4. บริษัททางการท่องเที่ยวเป็นผู้จัดหาให้
() 2. ผู้ร่วมเดินทาง () 5.ญาติ/เพื่อนในจังหวัดเป็นผู้จัดเตรียมให้
() 3. บริษัทหรือที่ทำงานเป็นผู้จัดหาให้ () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
9. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการของโรงแรมแห่งนี้
- () 1. สะดวกในการเดินทาง () 4. ชื่อเสียงของโรงแรม
() 2. ราคาเหมาะสม () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
() 3. ความประทับใจในการให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการของโรงแรม

คำชี้แจง โปรดระบุคำตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง O หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

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

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การวางแผน					
1. มีการสำรวจปัญหาและความต้องการของลูกค้า					
2. มีการวางแผนการบริการในด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเสมอ					
3. มีการนำเสนอบริการใหม่ๆที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า					
4. การบริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว					
5. มีการนำความคิดเห็นของลูกค้าไปปรับปรุงแก้ไข					
การจัดองค์กร					
1. การจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม					
2. มีการฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการลูกค้า					
3. การจัดพนักงานเพื่อให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการให้บริการของทางโรงแรม					
4. การจัดสถานที่ในการให้บริการเป็นสัดส่วน เช่น ห้องคาราโอเกะ ห้องน้ำ สปา เป็นต้น					
5. รูปแบบเอกสารการลงทะเบียนเข้าใจง่าย					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

371

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การนำ/จูงใจลูกค้า					
1. มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว					
2. ได้รับความสะดวกในกรณีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ครบครัน					
3. สามารถติดต่อ/สอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่คนเดียวได้					
4. การให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม/อ่อนน้อมและสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน					
5. มีความเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
การควบคุมคุณภาพ					
1. ได้รับความดูแลอย่างดีจากพนักงานที่ให้บริการ					
2. ระยะเวลาในการใช้บริการถูกต้องตามหลักเกณฑ์ทั่วไป					
3. มีการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินส่วนตัวที่มีค่า					
4. คำแนะนำ/ชี้แจง มั่นใจได้ว่าถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
5. มีการบันทึกข้อมูลการใช้บริการของลูกค้า เพื่อใช้ในการแจ้งข่าวสารของทางโรงแรมให้ลูกค้าทราบ และสามารถเก็บเป็นความลับ					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

372

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุคำตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง O หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจดีมาก
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจดี
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจพอใช้
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจที่มาใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า				
	5	4	3	2	1
ด้านการบริการ					
1. การจัดเตรียมสิ่งของลูกค้าต้องการในการเข้าพักหรือการใช้ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม/สัมมนา					
2. ระบบการลงทะเบียนเข้าห้องพักที่รวดเร็ว					
3. มีพนักงานเดินกระเป่าถึงห้องพักภายใน 5 นาที					
4. บริการแนะนำร้านอาหาร สปา นวดตัว รวมถึงกิจกรรมพิเศษที่โรงแรมจัดให้					
5. การให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านราคา					
1. ราคาห้องพักเหมาะสมกับสภาพของโรงแรม					
2. ราคาอาหาร/เครื่องดื่มที่บริการในห้องพัก					
3. การให้ส่วนลดพิเศษในบริการด้านอื่นๆ					
4. ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บริการซักรีด อินเทอร์เน็ต ฯลฯ					
5. คิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับการบริการ					
ด้านทำเลที่ตั้ง					
1. ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจศูนย์กลางการค้า					
2. ป้ายชื่อและสัญลักษณ์แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน					
3. ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

373

ความพึงพอใจที่มาใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า				
	5	4	3	2	1
ด้านทำเลที่ตั้ง (ต่อ)					
4. สถานที่ตั้งโรงแรมหาง่าย อยู่ติดถนนสายหลัก เข้าออกได้หลายทาง การคมนาคมไปมาสะดวก					
5. สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก และปลอดภัย					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. ระบบเครือข่ายการจองเพื่อความสะดวกรวดเร็ว					
2. การจัดรายการพิเศษเช่น เทศกาลอาหาร					
3. การให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของทางโรงแรมที่จัดขึ้น					
4. มีจดหมายขอบคุณ หรือส่ง SMS ขอบคุณลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง					
5. มีการติดต่อ ติดตาม แจ้งกิจกรรม งานเทศกาลพิเศษ ที่ทางโรงแรมจัดขึ้น					
ด้านพนักงาน / บุคลากร					
1. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. พนักงานสามารถให้ข้อมูล และคำแนะนำได้อย่างชัดเจน					
3. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันที					
4. พนักงานโรงแรมมีกริยามารยาทในการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับท่านเป็นอย่างดี					
5. พนักงานมีความเอาใจใส่ในการติดตามข้อมูลที่ลูกค้าขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น การจัดฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้บริการลูกค้า การจัดห้องพัก ห้องประชุม/สัมมนา ฯลฯ					
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วและตรงตามความต้องการของลูกค้า					
3. มีขั้นตอนการเข้าจองห้องพัก ห้องประชุมสัมมนา					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

374

ความพึงพอใจที่มาใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ)					
4. ขั้นตอนแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้าที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์					
5. ความชัดเจน เข้าใจง่ายของขั้นตอนการให้บริการ					
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
1. ขนาดของห้องพักมีขนาดกว้างและสะดวกในการใช้สอย					
2. ขนาดของห้องประชุม/สัมมนา มีความเหมาะสมกับความต้องการ					
3. อุปกรณ์และเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก มีคุณภาพ					
4. บรรยากาศและการตกแต่งภูมิทัศน์ภายในโรงแรมและห้องที่ให้บริการ					
5. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆภายในโรงแรมที่ทันสมัย เช่น สระน้ำ ฟิตเนส สปา					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 375

ส่วนที่ 5 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการโรงแรม

1. การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2. การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

**** ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถาม****