

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา

โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับให้บริการการจัดเลี้ยงและสัมมนา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี

( ) 3. 31 – 40 ปี

( ) 2. 21 – 30 ปี

( ) 4. 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) 1. มัธยมศึกษา/ปวช.

( ) 3.ปริญญาตรี

( ) 2. อนุปริญญา/ปวส.

( ) 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา

( ) 3. ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

( ) 2. พนักงานบริษัท / รับจ้าง

( ) 4. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) 1. ต่ำกว่า 8,000 บาท

( ) 3. 20,001 – 30,000 บาท

( ) 2. 8,000 – 15,000 บาท

( ) 4. 30,001 ขึ้นไป

( ) 3. 15,001 – 20,000 บาท

6. สถานภาพสมรส

( ) 1. โสด

( ) 3. หย่าร้าง/ หม้าย

( ) 2. สมรส

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการจัดเลี้ยงและสัมมนาของผู้มาใช้บริการ

1. ประเภทของผู้ที่มาใช้บริการ
 

<input type="checkbox"/> 1. หน่วยงานเอกชน	<input type="checkbox"/> 3. บุคคลทั่วไป
<input type="checkbox"/> 2. สมาคม/ชมรม/มูลนิธิ	<input type="checkbox"/> 4. หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ
2. ประเภทของการจัดเลี้ยงและสัมมนา
 

<input type="checkbox"/> 1. การประชุม/สัมมนา	
<input type="checkbox"/> 2. งานแต่งงาน	
<input type="checkbox"/> 3. งานเลี้ยงฉลองโอกาสพิเศษอื่นๆ เช่น รับประทาน วันเกิด ฯลฯ	
<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (ระบุ).....	
3. ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
 

<input type="checkbox"/> 1. ผู้ใช้บริการเป็นผู้ตัดสินใจเอง	<input type="checkbox"/> 3. บริษัทหรือที่ทำงานเป็นผู้จัดหาให้
<input type="checkbox"/> 2. ผู้ร่วมเดินทาง	<input type="checkbox"/> 4. ญาติ/เพื่อนเป็นผู้แนะนำ
4. ลักษณะการจัดเลี้ยงและสัมมนา
 

<input type="checkbox"/> 1. ให้โรงแรมเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด	<input type="checkbox"/> 3. ผู้ใช้บริการดำเนินการเองทั้งหมด
<input type="checkbox"/> 2. จ้างบริษัทรับจัดเลี้ยงดำเนินการให้	<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. ความถี่ในการเข้าร่วมงานจัดเลี้ยง/สัมมนา
 

<input type="checkbox"/> 1. 1-3 ครั้งต่อปี	<input type="checkbox"/> 3. 7-9 ครั้งต่อปี
<input type="checkbox"/> 2. 4-6 ครั้งต่อปี	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 9 ครั้งต่อปี
6. เหตุผลที่ผู้มาใช้บริการเลือกใช้บริการการจัดเลี้ยงและสัมมนาของโรงแรมแห่งนี้
 

<input type="checkbox"/> 1. โรงแรมมีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก	
<input type="checkbox"/> 2. เดินทางไปมาสะดวกใกล้สนามบิน/รถไฟ/สถานีขนส่ง	
<input type="checkbox"/> 3. ใกล้ที่ตั้งของหน่วยงานหรือที่พักอาศัย	
<input type="checkbox"/> 4. สถานที่กว้างขวาง จุคนได้เพียงพอ	
<input type="checkbox"/> 5. ราคาคุ้มค่ากับการบริการ	

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดระบุคำตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง O หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

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

ความพึงพอใจที่มาใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านพนักงาน / บุคลากร</b>					
1. พนักงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน					
2. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร					
3. พนักงานแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย					
4. พนักงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหา					
5. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเสมอ					
6. พนักงานมีความเต็มใจในการบริการแก่ทุกคนเท่าเทียมกัน					
7. พนักงานมีความรู้รอบตัวในการตอบคำถามผู้มาใช้บริการ					
8. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการบริการ					
<b>ด้านราคา</b>					
1. ราคาคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ					
2. ราคาเป็นไปตามที่ตกลงไว้					
3. เงื่อนไขและระยะเวลาในการชำระเงินเหมาะสม					
4. ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่น(ในระดับเดียวกัน)					
5. คิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับการบริการ					

ความพึงพอใจที่มาใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ					
2. มีส่วนลดพิเศษแก่ผู้มาใช้บริการบ่อยครั้ง					
3. มีการจัดแพ็คเกจในวาระพิเศษ					
4. มีการให้บริการพิเศษเช่นมีรถรับส่งหรือมีบัตรส่วนลดเมื่อเข้าพักโรงแรมในเครือ					
5. การให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของทางโรงแรมที่จัดขึ้น					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1. ความพร้อมในการให้บริการลูกค้า					
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วและตรงตามความต้องการของลูกค้า					
3. ขั้นตอนแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้าที่รวดเร็วและทันต่อความต้องการ					
4. มีขั้นตอนการเข้าของห้องจัดเลี้ยงและสัมมนาอย่างมีระบบ					
5. ความชัดเจน เข้าใจง่ายของขั้นตอนการให้บริการ					
<b>ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ</b>					
1. โรงแรมมีเครื่องมือและอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ครบครัน					
2. ห้องจัดเลี้ยงและสัมมนาได้รับการตกแต่งที่สวยงามเหมาะสมกับโอกาส					
3. ห้องจัดเลี้ยงและสัมมนามีหลายขนาด หลายแบบ และมีความจุเพียงพอ					
4. อุปกรณ์จัดเลี้ยงและสัมมนา มีความสวยงามและทันสมัย					
5. ห้องนำมีความเพียงพอต่อการให้บริการ					

ความพึงพอใจที่มาใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				
	5	4	3	2	1
ด้านทำเลที่ตั้ง					
1. ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจศูนย์การค้า					
2. ป้ายชื่อและสัญลักษณ์แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน					
3. สถานที่ตั้งโรงแรม หาง่าย อยู่ติดถนนสายหลัก					
4. สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก และปลอดภัย					
5. การเดินทางเข้ามาใช้บริการสะดวกและไม่ซับซ้อน					

#### ส่วนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับให้บริการการจัดเลี้ยงและสัมมนา

##### 1. การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการการจัดเลี้ยงและสัมมนา

.....

.....

.....

.....

##### 2. การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการการจัดเลี้ยงและสัมมนา

.....

.....

.....

.....

**\*\* ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถาม\*\***

ภาคผนวก ข

ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ (IOC.)



## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา

โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับให้บริการการจัดเลี้ยงและสัมมนา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี

( ) 3. 31 – 40 ปี

( ) 2. 21 – 30 ปี

( ) 4. 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) 1. มัธยมศึกษา/ปวช.

( ) 3.ปริญญาตรี

( ) 2. อนุปริญญา/ปวส.

( ) 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา

( ) 3. ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

( ) 2. พนักงานบริษัท / รับจ้าง

( ) 4. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) 1. ต่ำกว่า 8,000 บาท

( ) 3. 20,001 – 30,000 บาท

( ) 2. 8,000 – 15,000 บาท

( ) 4. 30,001 ขึ้นไป

( ) 3. 15,001 – 20,000 บาท

6. สถานภาพสมรส

( ) 1. โสด

( ) 3. หย่าร้าง/หม้าย

( ) 2. สมรส

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการจัดเลี้ยงและสัมมนาของผู้มาใช้บริการ

1. ประเภทของผู้ที่มาใช้บริการ
 

<input type="checkbox"/> 1. หน่วยงานเอกชน	<input type="checkbox"/> 3. บุคคลทั่วไป
<input type="checkbox"/> 2. สมาคม/ชมรม/มูลนิธิ	<input type="checkbox"/> 4. หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ
2. ประเภทของการจัดเลี้ยงและสัมมนา
 

<input type="checkbox"/> 1. การประชุม/สัมมนา	
<input type="checkbox"/> 2. งานแต่งงาน	
<input type="checkbox"/> 3. งานเลี้ยงฉลองโอกาสพิเศษอื่นๆ เช่น รับประทานวันเกิด ฯลฯ	
<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (ระบุ).....	
3. ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
 

<input type="checkbox"/> 1. ผู้ใช้บริการเป็นผู้ตัดสินใจเอง	<input type="checkbox"/> 3. บริษัทหรือที่ทำงานเป็นผู้จัดหาให้
<input type="checkbox"/> 2. ผู้ร่วมเดินทาง	<input type="checkbox"/> 4. ญาติ/เพื่อนเป็นผู้แนะนำ
4. ลักษณะการจัดเลี้ยงและสัมมนา
 

<input type="checkbox"/> 1. ให้โรงแรมเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด	<input type="checkbox"/> 3. ผู้ใช้บริการดำเนินการเองทั้งหมด
<input type="checkbox"/> 2. จ้างบริษัทรับจัดเลี้ยงดำเนินการให้	<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. ความถี่ในการเข้าร่วมงานจัดเลี้ยง/สัมมนา
 

<input type="checkbox"/> 1. 1-3 ครั้งต่อปี	<input type="checkbox"/> 3. 7-9 ครั้งต่อปี
<input type="checkbox"/> 2. 4-6 ครั้งต่อปี	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 9 ครั้งต่อปี
6. เหตุผลที่ผู้มาใช้บริการเลือกใช้บริการการจัดเลี้ยงและสัมมนาของโรงแรมแห่งนี้
 

<input type="checkbox"/> 1. โรงแรมมีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก	
<input type="checkbox"/> 2. เดินทางไปมาสะดวกใกล้สนามบิน/รถไฟ/สถานีขนส่ง	
<input type="checkbox"/> 3. ใกล้ที่ตั้งของหน่วยงานหรือที่พักอาศัย	
<input type="checkbox"/> 4. สถานที่กว้างขวาง จุคนได้เพียงพอ	
<input type="checkbox"/> 5. ราคาคุ้มค่ากับการบริการ	

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ

**คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม** โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC	สรุป
	1	2	3	รวม		
<b>1. ด้านพนักงาน / บุคลากร</b>						
1. พนักงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. พนักงานแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. พนักงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6. พนักงานมีความเต็มใจในการบริการแก่ทุกคนเท่าเทียมกัน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7. พนักงานมีความรู้รอบตัวในการตอบคำถามผู้มาใช้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการบริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC	สรุป
	1	2	3	รวม		
<b>2. ด้านราคา</b>						
1. ราคาคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ราคาเป็นไปตามที่ตกลงไว้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. เงื่อนไขและระยะเวลาในการชำระเงินเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่น (ในระดับเดียวกัน)	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. คิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับการบริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>3. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>						
1. มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. มีส่วนลดพิเศษแก่ผู้มาใช้บริการบ่อยครั้ง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. มีการจัดแพ็คเกจในวาระพิเศษ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. มีการให้บริการพิเศษเช่นมีรถรับส่งหรือมีบัตรส่วนลดเมื่อเข้าพักโรงแรมในเครือ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. การให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของทางโรงแรมที่จัดขึ้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>5. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>						
1. ความพร้อมในการให้บริการลูกค้า	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วและตรงตามความต้องการของลูกค้า	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ขั้นตอนแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้าที่รวดเร็วและทันต่อความต้องการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. มีขั้นตอนการเข้าจองห้องจัดเลี้ยงและสัมมนาอย่างมีระบบ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. ความชัดเจน เข้าใจง่ายของขั้นตอนการให้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC	สรุป
	1	2	3	รวม		
<b>6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ</b>						
1. โรงแรมมีเครื่องมือและอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ครบครัน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ห้องจัดเลี้ยงและสัมมนาได้รับการตกแต่งที่สวยงาม เหมาะกับโอกาส	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ห้องจัดเลี้ยงและสัมมนามีหลายขนาด หลายแบบ และมีความจุเพียงพอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. อุปกรณ์จัดเลี้ยงและสัมมนา มีความสวยงามและทันสมัย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. ห้องน้ำมีความเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>7. ด้านทำเลที่ตั้ง</b>						
1. ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจศูนย์กลางการค้า	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ป้ายชื่อและสัญลักษณ์แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. สถานที่ตั้งโรงแรม หาง่าย อยู่ติดถนนสายหลัก	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก และปลอดภัย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. การเดินทางเข้ามาใช้บริการสะดวกและไม่ซับซ้อน	1	1	1	3	1	ใช้ได้

#### ส่วนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับให้บริการการจัดเลี้ยงและสัมมนา

##### 1. การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการการจัดเลี้ยงและสัมมนา

.....

.....

.....

.....

2. การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการการจัดเลี้ยงและสัมมนา

.....

.....

.....

.....

**\*\* ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถาม\*\***

ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล	นายศิวาวุธ แสงสว่างดี
วัน เดือน ปีเกิด	22 ธันวาคม 2526
ที่อยู่ปัจจุบัน	1 / 2 หมู่ 2 ตำบลไผ่ลิง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2530	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย
พ.ศ. 2549	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
พ.ศ. 2555	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ประวัติการทำงาน	
	เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมอมารีคอนเมือง กรุงเทพฯ 333 หมู่ 10 ถนนเชิดวุฒากาศ คอนเมือง กรุงเทพฯ 10210