



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## แบบสอบถาม

พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของโรงแรม  
ในจังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจง ให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะนำไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป (MBA) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ซึ่งข้อมูลที่ได้จากท่านในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการของโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี และข้อมูลที่ท่านตอบลงในแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด หรือเติมข้อความให้สมบูรณ์

#### 1. เพศ

- 1. ชาย
- 2. หญิง

#### 2. อายุ.....ปี

#### 3. การศึกษา

- 1. มัธยมศึกษาตอนต้น
- 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
- 3. อนุปริญญา / ปวส.
- 4. ปริญญาตรีขึ้นไป



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

137

## 4. อาชีพ

- 1. นักเรียน/นักศึกษา
- 2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- 3. พนักงานบริษัทเอกชน
- 4. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย
- 5. เกษียณ/ว่างงาน

## 5. รายได้ต่อเดือน.....บาท

## 6. ภูมิลำเนา

- 1. กรุงเทพมหานคร
- 2. ภาคกลาง
- 3. ภาคเหนือ
- 4. ภาคใต้
- 5. ภาคอีสาน

## ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรีของคุณ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

### 1. ในการเลือกโรงแรมที่พักใครเป็นผู้ตัดสินใจ

- 1. ตัดสินใจเอง
- 2. ผู้ร่วมเดินทาง
- 3. บริษัทจัดหาให้
- 4. บริษัทการท่องเที่ยว
- 5.ญาติ/เพื่อนในจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

138

2. ปัจจัยการตลาดข้อใดที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการโรงแรมมากที่สุด

- 1. การบริการ
- 2. ทำเลที่ตั้งของโรงแรม
- 3. ราคาค่าบริการ
- 4. การส่งเสริมการตลาด

3. ราคาห้องพักที่ท่านใช้บริการอยู่ในช่วงราคาใด

- 1. ต่ำกว่า 1,000 บาท
- 2. 1,000 – 1,500 บาท
- 3. 1,501 – 2,000 บาท
- 4. มากกว่า 2,000 บาท

4. จำนวนผู้ร่วมเดินทางส่วนใหญ่ในแต่ละครั้ง

- 1. เดินทางมาคนเดียว
- 2. เดินทางมา 2 – 3 คน
- 3. เดินทางมา 4 – 5 คน
- 4. เดินทางมามากกว่า 5 คน

5. ระยะเวลาในการเข้าพักส่วนใหญ่ต่อครั้ง

- 1. 1 – 2 คืน
- 2. 3 – 4 คืน
- 3. 5 – 6 คืน
- 4. 7 คืนขึ้นไป



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลขต่าง ๆ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- มากที่สุด ซึ่งมีหมายเลขแทนดังนี้
- ความคิดเห็นมากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน
- ความคิดเห็นมาก ให้คะแนน 4 คะแนน
- ความคิดเห็นปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน
- ความคิดเห็นน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน
- ความคิดเห็นน้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

ความคิดเห็นของลูกค้า	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการวางแผน</b>					
1.1 ผู้บริหาร โรงแรมให้ความสนใจกับปัญหาและความต้องการของลูกค้า					
1.2 ผู้บริหาร โรงแรมรับฟังคำแนะนำจากลูกค้า					
1.3 การกำหนดราคาห้องพัก มีความเหมาะสม					
1.4 เวลาเปิด-ปิด ร้านอาหารในโรงแรมมีความเหมาะสม					
<b>2. ด้านการจัดการสถานที่</b>					
2.1 โรงแรมมีความสะอาด					
2.2 มีที่จอดรถกว้างขวาง					
2.3 พนักงานมีความเอาใจใส่สนใจลูกค้า					
2.4 พนักงานมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำลูกค้าได้					
2.5 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และการบริการที่ดี					
2.6 สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย					
<b>3. ด้านการแนะนำ/จูงใจ</b>					
3.1 สถานที่ภายในโรงแรมสวยงามดึงดูดใจ					
3.2 สถานที่ภายนอกโรงแรมสวยงามดึงดูดใจ					
3.3 ชื่อเสียงของโรงแรมเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย					
3.4 มีการโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์และอินเทอร์เน็ต					
3.5 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ					



ความคิดเห็นของลูกค้า	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>4. ด้านควบคุมดูแลความปลอดภัย</b>					
4.1 มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย					
4.2 มีระบบ Key card					
4.3 มีแผนผังแสดงทางออกฉุกเฉิน (กรณีเกิดไฟไหม้)					

**ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลขต่าง ๆ ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด ซึ่งมีหมายเลขแทนดังนี้

- ความพึงพอใจมากที่สุด                      ให้คะแนน 5 คะแนน
- ความพึงพอใจมาก                              ให้คะแนน 4 คะแนน
- ความพึงพอใจปานกลาง                      ให้คะแนน 3 คะแนน
- ความพึงพอใจน้อย                              ให้คะแนน 2 คะแนน
- ความพึงพอใจน้อยที่สุด                      ให้คะแนน 1 คะแนน

ระดับความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการบริการ</b>					
1.1 พนักงานมีกิริยามารยาทในการให้บริการเป็นอย่างดี					
1.2 ให้บริการที่รวดเร็วทันใจ					
1.3 บุคลิกภาพการแต่งกายและมนุษยสัมพันธ์ดี					
1.4 มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					
1.5 ให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
1.6 ห้องประชุมและห้องจัดเลี้ยงเพียงพอ					
1.7 บรรยากาศและการตกแต่งสวยงาม					
1.8 บริการรถรับ – ส่ง					
1.9 พนักงานบริการตลอด 24 ชั่วโมง					
1.10 ระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน					



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ระดับความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>2. ด้านราคา</b>					
2.1 การลดราคา / ให้อัตราพิเศษ					
2.2 ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ชักรีด อินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ					
2.3 คิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับการบริการ					
2.4 แสดงราคาห้องพักรายวันชัดเจน					
2.5 ห้องพักรายวันมีหลายระดับราคา					
2.6 รับประทานอาหารเดียวกับบัตรเครดิต					
<b>3. ด้านทำเลที่ตั้ง</b>					
3.1 ความสะอาดบริเวณส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมและห้องพัก					
3.2 ป้ายชื่อและสัญลักษณ์แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน					
3.3 การตกแต่งบริเวณโรงแรมและห้องพัก					
3.4 บรรยากาศภายในห้องพัก					
3.5 ระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย					
3.6 ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจศูนย์การค้า					
3.7 อยู่ติดถนนสายหลัก เข้าออกได้หลายทาง การคมนาคมไปมาสะดวก					
3.8 ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว					
3.9 สถานที่ตั้งโรงแรมคั่นทาง่าย					
3.10 สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก และปลอดภัย					
<b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
4.1 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ					
4.2 การแนะนำ/เสนอขายของพนักงานขาย					
4.3 มีระบบเครือข่ายการจอง					
4.4 ใช้ข้อความที่ดึงดูดใจน่าสนใจ ชัดเจน และเข้าใจง่ายในการโฆษณา					
4.5 มีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิก					
4.6 การแนะนำ/เยี่ยมชมลูกค้าโดยพนักงานขาย					



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ระดับความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.7 มีการจัดกิจกรรมบริการสังคม					
4.8 มีการให้ของขวัญ/ของที่ระลึก					
4.9 มีการจัดรายการพิเศษเช่น เทศกาลอาหาร					
4.10 การจัดโปรแกรมส่งเสริมการขายในรูปแบบของราคา เช่น การจัดแพ็คเกจ การประชุมสัมมนาต่าง ๆ					
4.11 การแถมอาหารมือใดมือหนึ่ง					
4.12 การให้ส่วนลดพิเศษ บัตรวีไอพี					
4.13 การให้ส่วนลดพิเศษในบริการด้านอื่น ๆ					
4.14 การสะสมโบนัสเพื่อแลกบริการ					

### ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูลและสละเวลาตอบแบบสอบถาม