



ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยนเรศวร
ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร
หลักสูตรการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (M.A.)
รายวิชา 803598 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจในเขตวัฒนา
เรียน ท่านผู้กรอกแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้า นางสาว มาลิน เมธิยานนท์ กำลังศึกษา ระดับปริญญาโท หลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (M.A.) ณ มหาวิทยาลัย
นเรศวร ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร และกำลังดำเนินงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มี
ผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตวัฒนา ซึ่งเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชา 803598 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดกรอกแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ของงานวิจัยนี้
ด้วย

ขอรับรองว่าเป็นความจริง

.....

(.....)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ขอขอบพระคุณ

มาลิน เมธิยานนท์

ผู้วิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ
ใช้บริการโรงแรมธุรกิจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตวัฒนา

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตร สาขา การจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว ใช้เพื่อเก็บรวบรวมในการทำวิจัยและเป็นประโยชน์ในการศึกษา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการ โรงแรมธุรกิจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตวัฒนา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจในเขตวัฒนา ของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตวัฒนา

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดกรอกข้อมูลโดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ท่านต้องการ

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 20-25 ปี	<input type="checkbox"/> 26-30 ปี
<input type="checkbox"/> 31-35 ปี	<input type="checkbox"/> 36-40 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 41 ปีขึ้นไป	
3. อาชีพ

<input type="checkbox"/> นักเรียนหรือนักศึกษา	<input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 30,001-40,000 บาท
<input type="checkbox"/> มากกว่า 40,001 บาท	

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจของ
นักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตวัฒนา

คำชี้แจง กรุณาพิจารณาข้อความด้านซ้ายมือในแต่ละข้อ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน แล้วทำ
เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นจริงที่สุด

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ชื่อเสียงของโรงแรม					
2. รูปแบบการตกแต่งห้องพัก					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกภายใน ห้องพัก					
4. ความสะอาดภายในห้องพัก					
5. คุณภาพของห้องพัก					
6. ระบบรักษาความปลอดภัย					
ด้านการบริการ					
1. การเข้าถึงและตอบสนองลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว					
2. การติดต่อสื่อสารได้อย่างชัดเจน					
3. การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
4. ความมีน้ำใจช่วยเหลือลูกค้า					
5. ความน่าเชื่อถือ					
6. ความซื่อสัตย์ สุจริต					
7. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า					
8. การให้บริการกับลูกค้าอย่างเท่า เทียมกัน					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านราคา					
1. ราคาห้องพัก					
2. ราคาอาหารของโรงแรม					
3. ราคาคุ้มค่าเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ					
ด้านราคา (ต่อ)					
4. ประสิทธิภาพของระบบการจ่ายเงิน					
5. เงื่อนไขการชำระเงิน เช่น (เงินสด/บัตรเครดิต)					
6. การวางเงินมัดจำห้องพักล่วงหน้า					
ด้านสถานที่					
1. ท่าเลที่ตั้ง					
2. ความเพียงพอของที่จอดรถ					
3. ความสะดวกในการเดินทาง					
4. ความปลอดภัย					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ					
2. มีพนักงานขายเสนอขายโดยตรง					
3. การลดราคา					
4. การแจกของแถมหรือของที่ระลึก					
5. การจัดโปรโมชั่นต่างๆ					
ด้านพนักงาน					
1. การให้บริการของพนักงาน					
2. ความเป็นมิตรของพนักงาน					
3. บุคลิกภาพ ความสะอาดและการแต่งกายของพนักงาน					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน					
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ					
1. สถาปัตยกรรมในการก่อสร้างโรงแรม					
2. การตกแต่งภายนอกตัวโรงแรม					
3. การตกแต่งภายในห้องพัก					
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก					
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ					
1. สถาปัตยกรรมในการก่อสร้างโรงแรม					
2. การตกแต่งภายนอกตัวโรงแรม					
3. การตกแต่งภายในห้องพัก					
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก					
ด้านกระบวนการ					
1. ขั้นตอนในการจองห้องพัก					
2. ความรวดเร็วในการ Check-in					
3. ความรวดเร็วในการ Check-out					
4. ความรวดเร็วของบริการด้าน Room-Service					
5. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา					
6. ความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้ข้อมูลข่าวสาร					

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตวัฒนา
คำชี้แจง กรุณาพิจารณาข้อความด้านซ้ายมือในแต่ละข้อ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านในการ
 ตัดสินใจใช้บริการโรงแรม แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นจริงที่สุด

พฤติกรรมกาตัดสินใจใช้บริการโรงแรม ธุรกิจ	ระดับการมีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการโรงแรม				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. ห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้อง เช่น ทีวี ,ตู้เย็น อินเทอร์เน็ต					
2. โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น สระ น้ำ ฟิตเนส ห้องอาหาร ห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง เป็นต้น					
3. ในพื้นที่โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ห้องคาราโอเกะ ผับ คาเฟ่ เป็นต้น					
4. การตกแต่งห้องพักได้ลงตัวเหมาะสม					
5. โรงแรมอยู่ใกล้แหล่งธุรกิจ การคมนาคม เดินทางสะดวก					
6. โรงแรมหาได้ง่าย มีทางเข้าออกสะดวก จัด สถานที่จอดรถเพียงพอ					
7. การบริการคุ้มค่างบเงินที่เสียไป					
8. การมีห้องพักหลายระดับราคาให้เลือก					
9. สามารถชำระค่าห้องพักด้วยบัตรเครดิต					
10. มีพนักงานแนะนำ /เสนอขาย					
11. มีระบบการจองห้องพักผ่านทางอินเทอร์เน็ต					
12. มีบริการพิเศษสำหรับสมาชิก หรือลูกค้า ประจำ					

พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรม ธุรกิจ	ระดับการมีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการโรงแรม				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด
13. มีบริการที่รวดเร็วทันใจ บริการถูกต้อง ครบถ้วน					
14. พนักงานมีกริยามารยาทในการให้บริการ เอา ใจใส่และอำนวยความสะดวก สะดวกให้กับท่าน					
15. พนักงานมีบุคลิกภาพการแต่งกาย และพูดจา ดี มนุษย์สัมพันธ์ดี					
16. พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน					
17. มีระบบในการดูแลรักษาความปลอดภัยที่ดี เยี่ยม					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่สละเวลามาตอบแบบสอบถาม