



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามภาษาไทย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมละไมวันทา

อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบในการศึกษารายวิชาการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของโรงแรม และเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จโดยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ผุสสดี สมปาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20-29 ปี
 3) 30-39 ปี 4) 40-49 ปี
 5) 50-59 ปี 6) 60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

- 1) นักเรียน/นักศึกษา 2) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3) ธุรกิจส่วนตัว 4) พนักงานบริษัทเอกชน
 5) เกษียณอายุ/ไม่ได้ทำงาน 6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) 15,000-30,000 บาท
 3) 30,001-45,000 บาท 4) 45,001-60,000 บาท
 5) 60,000 บาทขึ้นไป

5. ภูมิลำเนา (โปรดระบุ).....

6. ท่านมาเกาะสมุยครั้งนี้เป็นครั้งที่เท่าใด?

1) ครั้งแรก

2) 2-4 ครั้ง

3) 5-7 ครั้ง

4) มากกว่า 7 ครั้ง

7. ท่านเคยเข้าพักที่โรงแรมละไมวันทา มาก่อนหรือไม่?

1) ใช่

2) ไม่ใช่ (ข้ามไปตอบข้อ 9.)

8. ท่านเข้าพักที่โรงแรมละไมวันทาครั้งนี้เป็นครั้งที่เท่าใด?

1) 1-2 ครั้ง

2) 3-4 ครั้ง

3) 5-6 ครั้ง

4) มากกว่า 6 ครั้ง

9. ท่านพักห้องพักประเภทใด ในโรงแรมละไมวันทา?

1) บ้านพักตากอากาศ

2) ห้องพักรมาตรฐาน

ส่วนที่ 2

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ						
1.1 ภาพลักษณ์และชื่อเสียง ของโรงแรม						
1.2 ขนาดของห้องพัก						
1.3 ความสะอาดสบายของ เตียงนอน						
1.4 บรรยากาศ และการ ตกแต่งห้องพัก						
1.5 ความสะอาดของห้องพัก						
1.6 ความหลากหลายของ อาหาร						
1.7 บริการอินเทอร์เน็ตระบบ Wi-Fi						
1.8 บริการซักรีด						
1.9 บริการรถรับส่งจาก สนามบิน						

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.10 สิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องพัก						
1.11 บริการสระว่ายน้ำ						
1.12 บริการอาหารในห้องพัก						
2. ปัจจัยด้านราคา						
2.1 อัตราค่าบริการเหมาะสม กับคุณภาพ						
2.2 อัตราค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวก อื่นๆ เช่น ค่าบริการซักรีด ค่าโทรศัพท์						
2.3 มีวิธีการชำระเงินที่ หลากหลาย เช่น เงินสด บัตร เครดิต						
2.4 ค่าห้องพักรวมอาหารเช้า						
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย						
3.1 ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อ การเดินทาง						
3.2 ใกล้แหล่งชุมชน						
3.3 ใกล้ศูนย์การค้า						
3.4 ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว						
3.5 มีที่จอดรถขยายขาด						
3.6 มีระบบจองห้องพักผ่าน บริษัททัวร์ หรือตัวแทน จำหน่าย						
3.7 มีระบบจองห้องพักทาง อินเทอร์เน็ต						
3.8 มีบริการข้อมูลทาง เว็บไซต์						
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด						
4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อ ท้องถิ่น						

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4.2 มีแผ่นพับ/แผ่นปลิว ประชาสัมพันธ์						
4.3 มีส่วนลด/พักฟรีกรณีพัก เป็นเวลานาน เช่น พัก 3 คืน ฟรี 1 คืน						
4.4 ให้ส่วนลดหรือแถม โปรแกรมท่องเที่ยว						
4.5 มีส่วนลดกรณีเข้าพักครั้ง ต่อไป						
4.6 มีส่วนลดกรณีจองผ่าน เว็บไซต์						
4.7 มีการออกร้านจัดรายการ ส่งเสริมการขายในงาน นิทรรศการท่องเที่ยว						
4.8 มีการแจ้งข่าวสาร และ รายการส่งเสริมการขายให้ ลูกค้าทราบทางไปรษณีย์ หรือ อีเมลล์						
5. ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน						
5.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอ ในการให้บริการ						
5.2 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี						
5.3 พนักงานมีความสามารถ ในการใช้ภาษาและการ สื่อสาร						
5.4 พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ และให้คำแนะนำ						

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มีผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5.5 พนักงานให้บริการลูกค้า อย่างเสมอภาค						
5.6 พนักงานให้บริการได้ รวดเร็ว และถูกต้อง						
6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ						
6.1 ความสะอาดและการ บำรุงรักษาโรงแรม						
6.2 การออกแบบและตกแต่ง โรงแรม						
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ						
7.1 ความรวดเร็วและ ประสิทธิภาพในการให้บริการ						
7.2 ระบบการชำระเงินมีความ ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ						
7.3 ระบบรักษาความปลอดภัย ของโรงแรม						

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ท่านพบปัญหาใดบ้างในการใช้บริการ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) เครื่องปรับอากาศเสีย/ไม่เย็น
- 2) ห้องน้ำไม่สะอาด
- 3) ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพักใช้เวลานาน
- 4) ห้องพักไม่สะอาด
- 5) มีเสียงดังรบกวน
- 6) อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักมีไม่เพียงพอ
- 7) พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์/ขาดความรู้ในการให้บริการ
- 8) อื่นๆ.....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปรับปรุงบริการของโรงแรม ละไมวันทา

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ข
แบบสอบตามภาษาอังกฤษ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Questionnaire

For

Customer Satisfaction Towards Services of Lamai Wanta Hotel at Amphoe Ko Samui, Surat Thani Province

This questionnaire was designed to collect data for an independent study concerning the customer's satisfaction towards the services of Lamai Wanta Hotel. The study is to partially fulfill a requirement of a Master's degree in Business Administration at Chiang Mai University. Your answers in this questionnaire will be valuable to improve service quality of this hotel. Therefore, I appreciate your time and your voluntary cooperation.

Phusadee Sompan

Direction: Please mark ✓ into or fill in the blank according to your information.

Section 1: Demographic

1. Gender

1) Male

2) Female

2. Age

1) Less than 20 years

2) 20-29 years

3) 30-39 years

4) 40-49 years

5) 50-59 years

6) Older than 60 years

3. Occupation

1) Student

2) Government/State Enterprise

3) Private Business

4) Company's Employee

5) Retirement/Unemployed

6) Others (please specify):

4. Average Monthly Income

1) Less than US\$375

2) US\$375-US\$750

3) US\$751-US\$1,125

4) US\$1,126-US\$1,500

5) More than US\$1,500

5. Domicile (Continent) that are you from

- 1) Asia 2) Australia
 3) America 4) Europe
 5) Africa

6. How many times have you been in Ko Samui?

- 1) First time 2) 2-4 times
 3) 5-7 times 4) More than 7 times

7. Have you ever stayed at Lamai Wanta Hotel before?

- 1) Yes 2) No (Cross to 9.)

8. How many times have you stayed at Lamai Wanta Hotel?

- 1) 1-2 times 2) 3-4 times
 3) 5-6 times 4) More than 6 times

9. What type of room do you stayed at Lamai Wanta Hotel?

- 1) Villa 2) Standard room

Section 2: Customer's Satisfaction Towards the Services of The Lamai Wanta Hotel

Amphoe Ko Samui, Surat Thani Province

Service Marketing Mixed	Level of Satisfaction					No Result
	Most	Much	Medium	Less	Least	
1. Product						
1.1 Reputation and image of hotel						
1.2 Size of room						
1.3 Comfort of bed						
1.4 Room decor/furnishings						
1.5 Cleanliness of room						
1.6 Variety of food						
1.7 Internet and Wi-Fi service						
1.8 Laundry service						

Service Marketing Mixed	Level of Satisfaction					No Result
	Most	Much	Medium	Less	Least	
1.9 Transportation services from airport or bus station to hotel						
1.10 Facilities in room						
1.11 Swimming pool services						
1.12 Room service (Meals in your room)						
2. Price						
2.1 The cost of room is reasonable						
2.2 The cost of others facilities are reasonable such as laundry, phone used.						
2.3 Having choices of payments : cash, credit card						
2.4 Room include breakfast						
3. Place						
3.1 Convenient location						
3.2 Close to community						
3.3 Close to shopping center						
3.4 Close to tourist place						
3.5 Close to the beach						
3.6 Able to make a room reservation through tour agent or agency						
3.7 Able to make a room reservation through internet						
3.8 Have information on website						

Service Marketing Mixed	Level of Satisfaction					No Result
	Most	Much	Medium	Less	Least	
4. Promotion						
4.1 Have advertising through mass media						
4.2 Have brochures/leaflets						
4.3 Discount on long stay/free additional night such as stay 3 nights get 1 night free						
4.4 Free or discounted package tours						
4.5 Giving discount for your next visit						
4.6 Giving discount for website reservations						
4.7 Attend travel and tourism exhibition						
4.8 Have newsletter or promotion by mail or e-mail						
5. People						
5.1 Enough staff for services						
5.2 Friendliness of staff						
5.3 Language proficiency of staff						
5.4 Knowledge and skills of staff						
5.5 Hotel staff give the same services for customers						
5.6 Hotel staff give rapid and timely services						

Service Marketing Mixed	Level of Satisfaction					No Result
	Most	Much	Medium	Less	Least	
6. Physical Evidence						
6.1 Cleanliness and maintenance of hotel						
6.2 Design and exterior of hotel						
7. Process						
7.1 Speedy and efficiency of service						
7.2 Accuracy of billing						
7.3 Hotel safety/security system						

Section 3: Problems and suggestion for the service

1. Did you face problems regarding our hotel services? (You can check more than 1 answer.)

- 1) Air conditioner is poor
- 2) Bathroom is not clean
- 3) Long awaiting for process of check-in
- 4) Guest room is not clean
- 5) Have terrible noise
- 6) Don't have enough stuff in guest room
- 7) Staff doesn't friendly/doesn't have knowledge and skill
- 8) Others.....

2. Other suggestions for improve Lamai Wanta hotel services

.....

.....

.....

Thank you for your time and kind cooperation to fill up this questionnaire.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวสุสดี สมปาน
วัน เดือน ปีเกิด	17 กรกฎาคม 2524
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2546 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประวัติการทำงาน	ปี 2547 ตำแหน่ง พนักงานบัญชี บริษัท วินเวฟ จำกัด ปี 2547-2548 ตำแหน่ง นักวิชาการพาณิชย์ ระดับ 3 สำนักงานการค้าภายในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปี 2548-ปัจจุบัน ตำแหน่ง นักวิชาการพาณิชย์ ปฏิบัติการ สำนักงานการค้าภายในจังหวัดลำพูน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved