



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถามภาษาไทย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมละไม อินน์ 99 บังกะโล อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี” โดยมี วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมละไม อินน์ 99 บังกะโล อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด เพื่อประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบสอบถาม

นาย จิรโรจน์ ศาสตรา

รหัส 521532213

นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร จังหวัดสมุทรสาคร

คำชี้แจง แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมละไม อินน์ 99 บังกะโล อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ท่านเลือก หรือเติมคำลงในช่องว่างที่เตรียมไว้ให้

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. สถานภาพสมรส
- () 1. โสด () 2. สมรส () 3. หย่าร้าง/หม้าย
4. ระดับการศึกษาของท่าน
- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
- () 3. ปริญญาโท () 4. ปริญญาเอก
5. อาชีพ
- () 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 2. พนักงานบริษัทเอกชน
- () 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย () 4. นักเรียน/นักศึกษา
- () 5. ว่างาน () 6. เกษียณอายุ/ไม่ได้ทำงาน
- () 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....
6. รายได้ต่อเดือนของท่าน
- () 1. ต่ำกว่า 20,000 บาท () 2. 20,000-40,000 บาท
- () 3. 40,001-60,000 บาท () 4. 60,001-80,000 บาท
- () 5. 80,001-100,000 บาท () 6. 100,000 บาทขึ้นไป
7. ภูมิลำเนา (โปรดระบุ).....
8. ในการเดินทางมาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีครั้งนี้ท่านเดินทางมากับใคร
- () 1. มาคนเดียว () 2. มากับครอบครัว
- () 3. มากับเพื่อนร่วมงาน () 4. มากับคู่รัก
- () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
9. ท่านมาเกาะสมุยครั้งนี้เป็นครั้งที่เท่าไร
- () 1. ครั้งแรก () 2. 2-4 ครั้ง
- () 3. 5-7 ครั้ง () 4. มากกว่า 7 ครั้ง
10. ส่วนใหญ่ท่านเดินทางมาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีในช่วงเดือนใด
- () 1. มกราคม - มีนาคม () 2. เมษายน - มิถุนายน
- () 3. กรกฎาคม - กันยายน () 4. ตุลาคม - ธันวาคม
- () 5. ไม่แน่นอน () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
11. ท่านเคยเข้าพักที่โรงแรมละไมอินท์ 99 บังกะโลมาก่อนหรือไม่
- () 1. เคย () 2. ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 13)

12. ท่านเข้าพักที่โรงแรมละไมอินท์ 99 บังกะโลครั้งนี้เป็นครั้งที่เท่าไร

() 1. 1-2 ครั้ง

() 2. 3-4 ครั้ง

() 3. 5-6 ครั้ง

() 4. มากกว่า 6 ครั้ง

13. ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมละไมอินท์ 99 บังกะโล จากแหล่งใดบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. บริษัทนำเที่ยว/ตัวแทนการท่องเที่ยว () 2. คนรู้จักแนะนำ

() 3. แผ่นพับ

() 4. ป้ายโฆษณา

() 5. อินเทอร์เน็ต

() 6. หนังสือ/วารสาร/นิตยสาร

() 7. เดินทางผ่าน

() 8. คนในหน่วยงานราชการแนะนำ

() 9. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

14. บริการใดบ้างของโรงแรมละไมอินท์ 99 บังกะโล ที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. รถรับ-ส่ง

() 2. อาหารและเครื่องดื่ม

() 3. อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ระหว่างประเทศ

() 4. ซัก อบ รีด

() 5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมละไม อินน์ 99 บังกะโล

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับต่างๆ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด (5) พึงพอใจมาก (4) พึงพอใจปานกลาง (3) พึงพอใจน้อย (2) พึงพอใจน้อยที่สุด (1)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. ความสวยงามของอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม					
2. เตียงนอน เก้าอี้ ตู้ใส่เสื้อผ้า มีสภาพสะอาดไม่สกปรก					
3. โรงแรมมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัย (อาทิ เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เฟอ์นเจอร์)					
4. อุปกรณ์ภายในห้องพักสามารถใช้งานได้ดีไม่ชำรุด					
5. ห้องน้ำสะอาด ไม่มีคราบสกปรก และไม่มีกลิ่นเหม็น					
6. ความสบายของเตียงนอน และหมอนในห้องพัก					
7. เครื่องใช้ที่เป็นบริการของโรงแรมมีเพียงพอกับความต้องการ (อาทิ สบู่ แชมพู ยาสีฟัน แปรงฟัน ผ้าเช็ดตัว)					
8. อาหารและเครื่องดื่ม					
9. บริการซักรีด					
10. บริการอินเทอร์เน็ตระบบ Wi-Fi					
11. บริการสระว่ายน้ำ					
12.บริการรถรับส่งจากสนามบิน					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านราคา					
1.ราคาห้องพักของโรงแรม					
2.. ราคาค่าบริการรถ รับ-ส่ง					
3. ราคาอาหารและเครื่องดื่ม					
4.บริการบัตรเครดิตในการชำระเงิน					
5. การแสดงราคาห้องพัก					
ด้านสถานที่					
1.ป้ายชื่อโรงแรม					
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้ง					
3. โรงแรมตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน					
4.โรงแรมตั้งอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว					
5.โรงแรมตั้งอยู่ติดชายหาด					
6. บริการจองห้องพักทางโทรศัพท์ เว็บไซต์/อีเมลล์					
7. บริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1.การโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ หนังสือแนะนำเที่ยว นิตยสารการท่องเที่ยว ฯลฯ					
2.ส่วนลดราคาค่าห้องพักสำหรับแขกลูกค้าประจำ					
3.มีส่วนลดหรือแถมโปรแกรมท่องเที่ยวให้แก่ลูกค้าที่เข้าพักประจำหลายคืนติดต่อกัน					
4. มีแผ่นพับ สิ่งพิมพ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวแจกฟรี					
5.มีการปรับลดราคาลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ					
1. พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย					
2. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันที					
3. พนักงานมีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อน โขน ยิ้มแย้ม แจ่มใส กล่าวต้อนรับ และกล่าวคำอำลาลูกค้าทุกครั้ง					
4. พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าเสมอ และมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการแก่ลูกค้า					
5. พนักงานของโรงแรมมีการชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างชัดเจน					
6. พนักงานของโรงแรมให้ความสนใจกับลูกค้าแต่ละรายสร้างความประทับใจในการให้บริการรู้สึกเหมือนเป็นคนพิเศษ					
7. พนักงานโรงแรมให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
8. พนักงานโรงแรมให้บริการด้วยความถูกต้อง					
9. พนักงานของโรงแรมให้บริการเชื่อถือได้					
10. พนักงานโรงแรมให้บริการด้วยความซื่อสัตย์					
11. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
1. โรงแรมมีบรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว					
2. โรงแรมมีการตกแต่งบริเวณรอบๆร่มรื่น					
3. บริเวณพื้นที่ของโรงแรมสะอาด					
4. บริเวณพื้นที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย					
5. โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม					
6. ห้องพักของโรงแรม สะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)					
9. แสงสว่างของแสงไฟฟ้าบริเวณทางเดิน					
10. ความสว่างของแสงไฟฟ้าภายในห้องพัก					
11. โรงแรมมีการออกแบบพื้นที่ใช้สอยได้อย่างเหมาะสม					
12. โรงแรมมีการตกแต่งอาคารภายนอกสวยงาม					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. การให้บริการต่างๆ ของโรงแรมมีความรวดเร็ว สะดวกไม่ต้องรอนาน					
2. มีขั้นตอน เงื่อนไขในการเข้าพักของโรงแรมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
3. โรงแรมมีการบันทึกข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด (การจองห้องพัก บันทึกข้อมูลลูกค้า การรับคำสั่งต่างๆ และอื่น)					
4. กระบวนการช่วยเหลือลูกค้าที่เข้าพักได้อย่างถูกต้อง เมื่อลูกค้าประสบปัญหาต่างๆ					
5. โรงแรมมีระบบการทำงาน ให้บริการที่เป็นมาตรฐานสากล					
6. โรงแรมสามารถแก้ไขสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียน และมีการชดเชยความไม่สะดวกต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่ลูกค้าได้					
7. โรงแรมมีความยืดหยุ่นในการให้บริการที่ลูกค้าร้องขอ					
8. ระบบรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมีความปลอดภัยสูง					
9. ระบบการชำระเงินมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ					

ส่วนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ภาคผนวก ข แบบสอบถามภาษาอังกฤษ

Questionnaire

This questionnaire is designed for the independent study on “Customer Satisfaction towards Service Marketing Mix of Lamai Inn 99 Bungalows, Koh Samui District, Surat Thani province” with an aim to acquire necessary data for analysis. Collected data shall be analyzed in an overall view and personal detail of respondent is omitted to be revealed. This questionnaire shall be used for the academic purpose only. Please provide your kind cooperation in completing it.

Mr. Jirarote Sastra

Student Code 521532213

Executive MBA student, Samut Sakorn Province

Directions: Questions are divided into 3 parts.

Part 1: General information

Part 2: Information on customer satisfaction towards service marketing mix of
Lamai Inn 99 Bungalows, Koh Samui District, Surat Thani province

Part 3: Comments and Suggestions

Please put / in () in front of your answer or fill in the blank.

Part 1: General information of the respondent

1. Gender

() 1. Male () 2. Female

2. Age

() 1. Under 20 years old () 2. 20-29 years old
() 3. 30-39 years old () 4. 40-49 years old
() 5. 50-59 years old () 6. Over 60 years old

3. Marital status

() 1. Single () 2. Married () 3. Divorce/Widow

4. Education

- () 1. Undergraduate () 2. Bachelor's Degree
() 3. Master's Degree () 4. PhD.

5. Occupation

- () 1. Official / State enterprise employees () 2. Company employees
() 3. Business Owner/Trader () 4. Student
() 5. Unemployed () 6. Retired
() 7. Other (Please specify)

6. Monthly Income

- () 1. Lower than 20,000 THB () 2. 20,000-40,000 THB
() 3. 40,001-60,000 THB () 4. 60,001-80,000 THB
() 5. 80,001-100,000 THB () 6. More than 100,001 THB

7. Domicile (Please specify.....)

8. In this time of traveling to Koh Samui district, Surat Thani province, you are accompanied by

- () 1. None () 2. Family members
() 3. Colleagues () 4. Couples
() 5. Other (Please specify.....)

9. How many times have you visited to Koh Samui ?

- () 1. It is 1st visit. () 2. 2-4 times
() 3. 5-7 times () 4. More than 7 times

10. When do you usually travel to Koh Samui?

- () 1. January - March () 2. April - June
() 3. July- August () 4. October -December
() 5. Uncertain period () 6. Other (Please specify.....)

11. Have you ever stayed at Lamai Inn 99 Bungalows?

- () 1. Yes, I have. () 2. No, I have not. (Please go to Question no. 13)

12. How many times have you stayed at Lamai Inn 99 Bungalows (including this current stay).

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

13. How do you learn about Lamai Inn 99 Bungalows? (Multi choices can be chosen.)

- () 1. Tour company/Tour agency () 2. Recommendation from friends
 () 3. Brochure () 4. Banners
 () 5. Internet () 6. Books/Journal/Magazine
 () 7. By passing through () 8. Suggestion of people working in the government units
 () 9. Other (Please specify.....)

14. Which kind of services do you take from Lamai Inn 99 Bungalows? (Multi choices can be chosen.)

- () 1. Transfer service () 2. Food and beverage
 () 3. Internet/Oversea call () 4. Laundry service
 () 5. Other (Please specify.....)

Part 2: Information on the customer satisfaction towards service marketing mix of Lamai Inn 99 Bungalows, Koh Samui District, Surat Thani province.

Please put ✓ in the selected level of your satisfaction on the following items.

Service Marketing Mix Factors	Level of Satisfaction				
	Highest	High	Fair	Low	Lowest
Product Factor					
1. Beautiful building and hotel facilities.					
2. Clean bed, sofa and wardrobe.					
3. Modern facilities to be provided (such as air conditioner, water heater, telephone, television with cable TV and furniture).					
4. Good condition of room facilities.					
5. Clean bathroom without stain and bad smell.					
6. Comfortable mattress and pillows.					
7. Sufficient toiletries offered (such as soap, shampoo, toothpaste and towels).					

Service Marketing Mix Factors	Level of Satisfaction				
	Highest	High	Fair	Low	Lowest
Product Factor					
8. Food and beverages.					
10. Wi-Fi service.					
11. Swimming pool service.					
12. Airport transfer service.					
Price Factor					
1. Rate of hotel room.					
2. Charge for airport transfer.					
3. Food and beverage cost.					
4. Credit card payment service.					
5. Room rates shown.					
Place Factor					
1. Hotel's Sign					
2. Convenient location of the hotel.					
3. Location near the community area					
4. Location near tourist attractions.					
5. Location at the beach-front.					
6. Acceptance of reservation done via telephone, website/email.					
7. Availability to access hotel information through the hotel's website.					
Promotion Factor					
1. Advertisement on media such as television, radio, internet, newspaper, guidebook, tourist magazine, and etc.					
2. Room discount for regular customers.					

Service Marketing Mix Factors	Level of Satisfaction				
	Highest	High	Fair	Low	Lowest
Promotion Factor					
3. Discount or tour package promotion for regular long-stayed customers.					
4. Distribution of free copies, including brochures and publications on tourist attractions.					
5. Special price for low tourist season.					
People Factor					
1. Polite, clean and neat dress of hotel staff.					
2. Readiness of hotel staff to provide immediate services to customers as required.					
3. Gentle, polite and friendly manner to hotel staff, who always deliver greeting and farewell to customers.					
4. Full willingness and enthusiasm of hotel staff to assist and serve customers at all times.					
5. Clear explanation, suggestion or answer to customer inquiry as provided by hotel staff.					
6. Attention of hotel staff with impressive services provided to individual as if he/she is the special customer.					
7. Rapid services as offered by hotel staff.					
8. Accurate services as offered by hotel staff.					
9. Reliable services as offered by hotel staff.					
10. Honest services as offered by hotel staff.					
11. Equal services to different customers.					
Physical Evidence and Presentation Factor					
1. Quiet and private atmosphere.					
2. Shady decoration around the hotel.					
3. Clean service area.					
4. Tidiness and well-arrangement of service area.					
5. Beautiful interior of the hotel rooms.					
6. Cleanliness of the hotel rooms without bad smell.					

Service Marketing Mix Factor	Level of Satisfaction				
	Highest	High	Fair	Low	Lowest
Physical Evidence and Presentation Factor (continued)					
9. Light along the pavement.					
10. Light in the hotel rooms.					
11. Appropriate design for utility spaces.					
12. Beautiful hotel exterior.					
Service Process Factor					
1. Rapid services.					
2. Easy and uncomplicated process and conditions to stay at the hotel.					
3. Accurate record without error (including room reservation, customer data record, response to customer request, and etc.)					
4. Accurate process to offer solutions to customers.					
5. International standard of hotel operation process.					
6. Solutions for customer complaints with compensation made for any inconvenience caused by the hotel.					
7. Flexible services for customer requests.					
8. High security system of the hotel.					
9. Accurate and reliable payment system.					

Part 3: Comments and Suggestions

.....

.....

Thank you for your kind cooperation.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

นายจิรโรจน์ ศาสตรา

วัน เดือน ปี เกิด

20 พฤษภาคม 2522

ประวัติการศึกษา

สำเร็จปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าลาดกระบัง ปีการศึกษา 2547

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2555 – ปัจจุบัน ผู้จัดการโรงแรมละไมอินน์ 99 บังกะโล
อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

