

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การพัฒนารูปแบบกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างโครงสร้างพื้นฐานของธุรกิจ (Infrastructure) กลยุทธ์ทางธุรกิจ (Strategy) ที่มีต่อการเติบโต (Growth) ของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย
3. เพื่อการนำเสนอรูปแบบกลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อสร้างการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมชั้นนำระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว ที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย ซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมอุตสาหกรรมโรงแรมไทย
2. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยในการพัฒนารูปแบบกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้จะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น
3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 โครงสร้างพื้นฐานของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย
 - ส่วนที่ 2 การดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย
 - ส่วนที่ 3 สภาพการณ์เติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย
 - ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขปัญหาของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยให้เป็นไปทิศทางที่ดีขึ้น

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

ว. สัทน.

(นายคุณานันท์ สุขพาสน์เจริญ)

ผู้วิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การพัฒนารูปแบบกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย

ส่วนที่ 1 โครงสร้างพื้นฐานของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย
โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องหรือเติมค่าที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1. ประเภทธุรกิจโรงแรมของท่านจัดอยู่ในระดับ ชั้นหนึ่ง (4 ดาว) ชั้นพิเศษ (5 ดาว)
2. เงินลงทุนที่ใช้ในการลงทุนประกอบการธุรกิจโรงแรมของท่าน _____ บาท
3. จำนวนพนักงานในธุรกิจโรงแรมของท่านในปัจจุบัน _____ คน
4. โรงแรมของท่านดำเนินธุรกิจถึงปัจจุบันมาเป็นเวลา _____ ปี

ส่วนที่ 2 การดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย
โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ลงในช่วงคะแนนกราฟ (Graphical Rating Scale)
ซึ่งสามารถพิจารณาอัตราส่วนในการประมาณด้วยกราฟในการให้คะแนนได้

1. กลยุทธ์การจัดการคุณภาพ (Total Quality Management Strategic)

กลยุทธ์การจัดการคุณภาพของอุตสาหกรรม โรงแรมในประเทศไทย	ระดับการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง
	ไม่ปฏิบัติเลย (1) → ปฏิบัติมากที่สุด (5)
การมุ่งเน้นคุณภาพ	
1. การส่งเสริมคุณภาพของการบริการให้เหนือคู่แข่งชั้นของธุรกิจโรงแรม	_____ 1 2 3 4 5
2. การให้ความสำคัญในการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของธุรกิจโรงแรม	_____ 1 2 3 4 5
3. การให้ความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอของ ธุรกิจโรงแรม	_____ 1 2 3 4 5

กลยุทธ์การจัดการคุณภาพของอุตสาหกรรม โรงแรมในประเทศไทย (ต่อ)	ระดับการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง
	ไม่ปฏิบัติเลย (1) → ปฏิบัติมากที่สุด (5)
การปรับปรุงกระบวนการ	
4. ความสามารถในการทราบถึงสาเหตุ ในกรณีเกิดข้อผิดพลาดของธุรกิจ โรงแรม	_____
5. ความตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการส่งมอบบริการต่อลูกค้าของ ธุรกิจโรงแรม	_____
6. การประเมินคุณภาพขั้นตอนการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการส่งมอบ บริการต่อลูกค้าของธุรกิจโรงแรม	_____
การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดทำระบบคุณภาพ	
7. การสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมของธุรกิจโรงแรม	_____
8. การให้โอกาสพนักงานมีส่วนร่วมกับธุรกิจโรงแรมในการนำเสนอแนว ทางการจัดทำระบบคุณภาพการให้บริการ	_____
9. ผู้บริหารนำแนวคิดในการจัดทำระบบคุณภาพการบริการจากพนักงานทุก ระดับของธุรกิจโรงแรม	_____

2. กลยุทธ์การบริหารจัดการ (Management Strategic)

กลยุทธ์การบริหารจัดการของอุตสาหกรรม โรงแรมในประเทศไทย	ระดับการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง
	ไม่ปฏิบัติเลย (1) → ปฏิบัติมากที่สุด (5)
การใช้ทรัพยากร	
1. ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการบริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรม	_____
2. ความเป็นระบบในการวางแผนการใช้ทรัพยากรของธุรกิจโรงแรม	_____
3. ความสม่ำเสมอในการตรวจสอบคุณภาพของอุปกรณ์ในการให้บริการของ ธุรกิจโรงแรม	_____
วิธีบริหารจัดการ	
4. การมุ่งเน้นการบริหารจัดการโดยแนวคิดทฤษฎีแบบญี่ปุ่นมาใช้กับทาง ธุรกิจโรงแรม อาทิเช่น การบริหารจัดการแบบ JIT (Just in time)	_____
5. การใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการสร้างประสิทธิภาพการทำงาน ของธุรกิจโรงแรม	_____
6. การคำนึงการจัดระบบการให้บริการเพื่อลดชิ้นการทำงานของธุรกิจโรงแรม	_____

กลยุทธ์การบริหารจัดการของอุตสาหกรรม โรงแรมในประเทศไทย (ต่อ)	ระดับการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง
	ไม่ปฏิบัติเลย (1) → ปฏิบัติมากที่สุด (5)
การจ้างหน่วยงานภายนอก	
7. การจ้างหน่วยงานภายนอกในการลดต้นทุนการจัดจ้างพนักงานโรงแรม	_____
	1 2 3 4 5
8. การจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อมุ่งเน้นความเสี่ยงในธุรกิจโรงแรมที่ บางอย่างอาจจะไม่มีความชำนาญเพียงพอ	_____
	1 2 3 4 5
9. การจ้างหน่วยงานภายนอกทำหน้าที่ในการส่งเสริมธุรกิจโรงแรม สามารถ คัดสรรพนักงานโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าคัดสรรด้วยธุรกิจ โรงแรมเอง	_____
	1 2 3 4 5
การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	
10. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นการตอบสนองการให้บริการกับลูกค้าอย่างรวดเร็ว เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด	_____
	1 2 3 4 5
11. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นระบบการตรวจสอบการทำงานของพนักงานโรงแรม ให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า อาทิเช่น ทำรายงานบันทึกการให้การ บริการต่อลูกค้าในแต่ละครั้ง	_____
	1 2 3 4 5
12. การเกิดข้อผิดพลาดในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่าง รวดเร็วของธุรกิจโรงแรม	_____
	1 2 3 4 5

3. กลยุทธ์การตลาดบริการ (Service Marketing Strategic)

กลยุทธ์การตลาดบริการของอุตสาหกรรม โรงแรมในประเทศไทย	ระดับการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง
	ไม่ปฏิบัติเลย (1) → ปฏิบัติมากที่สุด (5)
ผลิตภัณฑ์	
1. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นการสร้างความเป็นเอกลักษณ์ในตราสินค้าให้โดดเด่น เหนือคู่แข่ง	_____
	1 2 3 4 5
2. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นคุณภาพทางด้านอาหารและเครื่องดื่มให้มีความ สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าในแต่ละระดับ	_____
	1 2 3 4 5
3. มาตรฐานของธุรกิจโรงแรมที่บริการลูกค้านั้นบริการลูกค้ามากกว่า มาตรฐานโรงแรมที่อื่นๆในระดับโรงแรมเดียวกัน	_____
	1 2 3 4 5
4. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นการทำความร่วมมือกับผู้ประกอบการรายอื่นๆที่ เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม อาทิเช่น บริษัทที่ให้บริการเช่า รถยนต์	_____
	1 2 3 4 5
5. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นความปลอดภัยของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก	_____
	1 2 3 4 5

กลยุทธ์การตลาดบริการของอุตสาหกรรม โรงแรมในประเทศไทย (ต่อ)	ระดับการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง
	ไม่ปฏิบัติเลย (1) → ปฏิบัติมากที่สุด (5)
ราคา	
6. ราคาที่พักของธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา อาทิ เช่น เทศกาล ฤดูร้อน ฤดูหนาว ฤดูฝน	_____
7. ราคาที่พักของธุรกิจโรงแรมสอดคล้องกับระดับที่ลูกค้าได้รับการบริการจริงจากทางโรงแรม	_____
8. ราคาที่พักของธุรกิจโรงแรมสอดคล้องกับความหลากหลายของกลุ่มลูกค้าในแต่ละระดับ	_____
9. ราคาที่พักของธุรกิจโรงแรมสามารถส่งเสริมในการเข้าถึงการใช้ของบริการของธุรกิจโรงแรม	_____
10. ราคาที่พักของธุรกิจโรงแรมถูกกดดันจากคู่แข่งจนทำให้ธุรกิจโรงแรมมีข้อจำกัดในการพัฒนาการให้บริการของทางโรงแรม	_____
ช่องทางการจัดจำหน่าย	
11. การเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายที่พักของทางธุรกิจโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ	_____
12. ธุรกิจโรงแรมอยู่ในสถานที่ที่มีความปลอดภัยสูง อาทิเช่น ไม่อยู่ในแหล่งชุมชนมากเกินไป ไม่อยู่ไกลจากโรงพยาบาล	_____
13. ความสะดวกสบายในการเดินทางเข้ามาใช้บริการของลูกค้าในแต่ละระดับ	_____
14. สถานที่ตั้งของทางธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นความเป็นส่วนตัวของกลุ่มลูกค้าเป็นหลัก	_____
15. สถานที่จอดรถของธุรกิจโรงแรมของท่านมีความสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ	_____
การส่งเสริมการตลาด	
16. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นการให้บริการส่วนลดกับลูกค้าที่เป็นสมาชิกของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม อาทิเช่น บริษัททัวร์ ร้านอาหาร บริษัทมือถือ ธนาคาร	_____
17. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นการให้บริการที่พักราคาพิเศษกับธุรกิจที่มาใช้บริการเป็นกลุ่ม อาทิเช่น บริษัททัวร์	_____
18. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นการให้บริการกับกลุ่มลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับรัฐ อาทิเช่น มหาวิทยาลัย องค์กรของรัฐต่างๆ	_____
19. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นการให้ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างประเทศ	_____
20. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นการให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมจัดงานกับเทศกาลต่างๆ อาทิเช่น งานเทศกาลอาหารชายทะเล	_____

กลยุทธ์การตลาดบริการของอุตสาหกรรม โรงแรมในประเทศไทย (ต่อ)	ระดับการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง
	ไม่ปฏิบัติเลย (1) → ปฏิบัติมากที่สุด (5)
พนักงาน	
21. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นพนักงานโรงแรมที่มีความรู้ความสามารถหลากหลายภาษา	_____
22. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นพนักงานโรงแรมให้มีความเต็มใจในการให้บริการ	_____
23. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นพนักงานโรงแรมที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	_____
24. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นพนักงานโรงแรมที่มีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในระหว่างรับผิดชอบหน้าที่	_____
25. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นพนักงานโรงแรมที่สามารถทนแรงกดดันจากนโยบายของทางโรงแรมได้	_____
ลักษณะทางกายภาพ	
26. การตกแต่งที่พักของทางธุรกิจโรงแรมมีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น แสดงให้เห็นถึงการบริการที่เป็นเลิศเมื่อใช้บริการ	_____
27. การควบคุมอุณหภูมิของทางธุรกิจโรงแรมให้มีความสอดคล้องกับลักษณะอากาศแต่ละเวลา อาทิเช่น มีการบริการแอร์เพียงพอเมื่ออากาศร้อน	_____
28. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นความสะอาดทางด้าน สุขอนามัย ในการให้บริการ อาทิเช่น ห้องน้ำในห้องพัก และ ห้องน้ำในห้องอาหาร	_____
29. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นความสะอาดทางด้าน อากาศ ในการให้บริการ อาทิเช่น ดูดฝุ่น จากพรม ในห้องพัก ทุกวัน	_____
30. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นความสะอาดทางด้าน กลิ่น ในการให้บริการ อาทิเช่น กลิ่นอับชื้น กลิ่นจากบุหรี กลิ่นจากท่อน้ำ	_____
กระบวนการให้บริการ	
31. ความเท่าเทียมกันในการให้บริการลูกค้าของทางธุรกิจโรงแรมในแต่ละกลุ่ม	_____
32. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นความสะดวกกับลูกค้าในการให้บริการ	_____
33. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นความต่อเนื่องในการให้บริการ อาทิเช่น One Stop Service	_____
34. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นความชัดเจนที่ลูกค้าสามารถทราบถึงในขั้นตอนในการรับบริการแต่ละขั้นตลอดจนเสร็จกระบวนการให้บริการ	_____
35. ธุรกิจโรงแรมมีความเป็นส่วนตัวในการให้ลูกค้ารอคอยในระหว่างให้การบริการ	_____

4. กลยุทธ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Strategic)

กลยุทธ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศของอุตสาหกรรม โรงแรมในประเทศไทย	ระดับการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง
	ไม่ปฏิบัติเลย (1) → ปฏิบัติมากที่สุด (5)
การใช้ระบบ E-Commerce	
1. การนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาให้การดำเนินการทางด้าน การตลาดของธุรกิจโรงแรม	1 2 3 4 5
2. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นการให้บริการจองที่พักลูกค้าผ่านทางออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	1 2 3 4 5
3. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นการให้บริการในการตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการบริการที่ พักแก่ลูกค้าผ่านทางออนไลน์	1 2 3 4 5
การใช้ระบบ E-Business	
4. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นการนำระบบที่สามารถเข้าถึงเครือข่ายทั้งภายในและ ภายนอกมาใช้กับทางโรงแรม	1 2 3 4 5
5. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นการความปลอดภัยในการเข้าถึงของระบบสารสนเทศที่ สำคัญของทางโรงแรม อาทิเช่น ข้อมูลสถิติลูกค้า อนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลได้ เฉพาะผู้มีส่วนรับผิดชอบ	1 2 3 4 5
6. ธุรกิจโรงแรมมุ่งเน้นการวิเคราะห์ระบบสารสนเทศขั้นสูงในการบริหาร จัดการของโรงแรม อาทิเช่น การนำโปรแกรมในการคำนวณห้องพักที่ว่าง แบบรายชั่วโมง ซึ่งสามารถคำนวณสัดส่วนความเหมาะสมในการตั้งราคา ห้องพักในชั่วโมงนั้นๆ	1 2 3 4 5
การลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศ	
7. การวางแผนในการแบ่งส่วนผลกำไรที่ได้จากธุรกิจโรงแรมมาเพื่อใช้ในการ ลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจโรงแรม	1 2 3 4 5
8. ความเหมาะสมทางด้านความคุ้มค่าในการลงทุนทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศของธุรกิจโรงแรมต่อกำไรที่ได้รับของทางโรงแรม	1 2 3 4 5
9. การลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจโรงแรมมีความต่อเนื่อง อย่างสม่ำเสมอ	1 2 3 4 5

ส่วนที่ 3 สภาวะการณ์เติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย
โปรดเติมข้อความลงในช่องหรือเติมค่าที่ตรงกับคำตอบของท่าน

"การเติบโตทางธุรกิจโรงแรมของโรงแรมในประเทศไทย (มาจากร้อยละของอัตราการเปลี่ยนแปลงของผลประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรมในประเทศไทยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา) โดยพิจารณาจากปัจจัยต่อไปนี้"

จำนวน (บาท)	ปี พ.ศ. 2555 (ค.ศ. 2012)	ปี พ.ศ. 2554 (ค.ศ. 2011)
1. ยอดขายของโรงแรม		
2. ต้นทุนของโรงแรม		
3. กำไรสุทธิของโรงแรม		

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาของอุตสาหกรรมโรงแรม
ในประเทศไทยให้เป็นไปทิศทางที่ดีขึ้น
โปรดเติมข้อความลงในช่องหรือเติมค่าที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1. ปัญหา อุปสรรคแลของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย

2. แนวทางในการแก้ไขปัญหาของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยให้เป็นไปทิศทางที่ดีขึ้น

***** ขอขอบพระคุณที่ท่านเสียสละเวลาของท่านในการให้ข้อมูล *****