

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของ Taro Yamane

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของ Taro Yamane

ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้จัดการ เจ้าของ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ดูแลโรงแรมบูติก (ราคาห้องพักตั้งแต่ 1,000.-บาทเป็นต้นไป) ขนาดเล็ก (4-79 ห้อง) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีโรงแรมทั้งหมด 83 แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารของโรงแรมขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร จากโรงแรม 83 แห่ง โดยจากสูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ของ Taro Yamane (ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05)

$$n = N / 1 + N(e)^2$$

เมื่อ n = ขนาดของสิ่งตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

จากขนาดของประชากรโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานครมีขนาดประชากร 83 แห่ง เมื่อกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 สามารถคำนวณขนาดของสิ่งตัวอย่างได้จากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= 83 / 1 + 83(0.05)^2 \\ &= 83 / 1.2075 = 68.74 \end{aligned}$$

นั่นคือ ขนาดของสิ่งตัวอย่างที่ควรนำมาวิจัยต้องมากกว่า 68.74 ราย

Number of Accommodations in Thailand 2007									
Region	Hotel	Resort	Guesthouse	Bungalow	Apartment & Serviced Apartment	Motel	Others	Total	
Bangkok	Est.	-	149	-	106	28	5	624	
	Rooms	-	4,917	-	12,908	2,768	276	85,115	
Central (Excluded BKK.)	Est.	35	23	12	9	35	14	266	
	Rooms	1,328	323	840	661	1,927	441	16,401	
Western	Est.	233	128	202	9	13	239	1,066	
	Rooms	6,240	1,868	3,701	427	409	2,055	29,372	
Eastern	Est.	288	60	288	14	27	19	1,094	
	Rooms	10,979	861	7,783	998	856	597	63,314	
Northern	Est.	429	340	51	17	-	44	1,398	
	Rooms	10,316	5,043	708	763	-	1,999	54,910	
Southern	Est.	637	267	882	86	54	41	2,652	
	Rooms	29,816	4,381	17,862	2,903	1,209	850	106,383	
North-eastern	Est.	214	35	63	41	11	29	780	
	Rooms	5,281	497	855	1,968	247	862	33,399	
Total	Est.	1,836	1,002	1,498					

การหาประชากรการวิจัยจากรายชื่อโรงแรมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปี 2550
จำนวนโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ปี 2550

	จำนวนห้องพัก (ห้อง)	แห่ง	%
1	1-79	112	33.33
2	80-159	73	21.73
3	160-239	57	16.96
4	240-319	27	8.04
5	320-399	23	6.85
6	400-479	23	6.85
7	480-559	1	0.30
8	560-639	12	3.57
9	640-719	3	0.89
10	720-799	4	1.19
11	800-879	0	0.00
12	880-959	0	0.00
13	960-1039	0	0.00
14	1040-1119	0	0.00
15	1120-1199	0	0.00
16	1200-1279	1	0.30
	รวม	336	100.00

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, email: anantra.chai@tat.or.th

จำนวนโรงแรมในกรุงเทพมหานครที่มีห้องพักต่ำกว่า 80 ห้อง (1-79 ห้อง) ปี 2550

	ราคาห้องพัก	แห่ง	%
1	ต่ำกว่า 1,000 บาท	72	64.29
2	สูงกว่า 1,000 บาท	40	35.71
	รวม	112	100.00

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, email: anantra.chai@tat.or.th

ภาคผนวก ข

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริย์ เจ้มทอง
 วุฒิ วท.บ., วท.ม, บธ.ม.(การจัดการทั่วไป)
 Ph.D.(Hospitality, Tourism and Marketing) U.of Viictoria
 วิชาเอก การจัดการการท่องเที่ยว
 ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. นายสัมพันธ์ แป้นพัฒน์
 วุฒิ ร.บ., ปริญญาโท ม.เทมเปิ้ล สหรัฐอเมริกา
 ตำแหน่ง ที่ปรึกษา สมาคมโรงแรมไทย
3. นางสาวนพรัตน์ อำภา
 วุฒิ ศน.บ, Hotel Management courses Cornell University
 ตำแหน่ง Resident Manager
 โรงแรมบันยันทรี



ที่ ศธ 0522.17/บ 268

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

21 มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสัมพันธ์ เป้นพัฒน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางภัทรพร ชัยพุทธพันธ์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อัครา ชีวะตระกูล)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ ๑๕๙

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑ มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณนพรัตน์ อ่ำภา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางภัทรร ชัยพุทธพันธ์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อรรษา ชีวะตระกูล)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมบูติก

ขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามสำหรับ ผู้จัดการโรงแรม เจ้าของ หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลโรงแรม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อมูล 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของโรงแรม จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัจจัยต่อความสำเร็จในการดำเนินการของธุรกิจโรงแรม ใน 7 ด้าน
จำนวน 42 ข้อ ดังต่อไปนี้

3.1 กลยุทธ์ (Strategy)

3.2 โครงสร้าง (Structure)

3.3 ระบบ (System)

3.4 แบบการบริหาร (Style)

3.5 บุคลากร (Staff)

3.6 ทักษะ (Skill)

3.7 ค่านิยมร่วม (Shared Value)

ตอนที่ 4 ระดับของผลสำเร็จในการดำเนินการ จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 5 ปัจจัยอื่นๆ จำนวน 1 ข้อ

คำตอบและความคิดเห็นของท่านจะเป็นข้อมูลให้กับการศึกษา โดยนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมโดยรวม และเป็นข้อมูลให้องค์การต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็ก ให้สามารถกำหนดนโยบายและมาตรการในการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินธุรกิจ SME นี้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในภาพรวม เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมบูติกให้ประสบความสำเร็จ ฉะนั้นจึงไม่มีผลกระทบต่อท่านและหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด จึง

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่เล็งเห็นความสำคัญของการศึกษา และสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

กรุณาพลิกด้านหลัง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน O เพียงคำตอบเดียว หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- O 1. ชาย
- O 2. หญิง

2. อายุ

- O 1. ต่ำกว่า 30 ปี
- O 2. 30-40 ปี
- O 3. 41-50 ปี
- O 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สัญชาติ

- O 1. ไทย
- O 2. ชาวต่างชาติ (โปรดระบุ).....

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด

- | | |
|---|----------------------------|
| O 1. ปวช. สาขาการโรงแรม / การท่องเที่ยว | O 2. ปวช. สาขาอื่น |
| O 3. ปวส. สาขาการโรงแรม / การท่องเที่ยว | O 4. ปวส. สาขาอื่น |
| O 5. ป.ตรี สาขาการโรงแรม/ การท่องเที่ยว | O 6. ป.ตรี สาขาอื่น |
| O 7. ป.โท สาขาอื่น | O 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

5. สถาบันที่ท่านสำเร็จการศึกษาสูงสุด

- O 1. ในประเทศ
- O 2. ต่างประเทศ (โปรดระบุประเทศ).....

6. ตำแหน่งงาน

- O 1. เจ้าของโรงแรม
- O 2. ผู้จัดการโรงแรม
- O 3. ผู้ช่วยผู้จัดการโรงแรม
- O 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. อายุงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน

- O 1. ต่ำกว่า 3 ปี
- O 2. 3-5 ปี
- O 3. 6-8 ปี
- O 4. 9 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของโรงแรม

1. ปัจจุบันโรงแรมของท่านมีจำนวนห้องพัก.....ห้อง
2. ปัจจุบันโรงแรมของท่านบริหารงานโดยเชนโรงแรม O ใช่ O ไม่ใช่
ชื่อเชนโรงแรม (โปรดระบุ).....
3. โรงแรมของท่านมีจุดขายที่สำคัญคือ (กรุณาเลือกได้ไม่เกิน 2 ข้อ)
 - 3.1 O ทำเลที่ตั้ง
 - 3.2 O การออกแบบอาคารสถานที่ที่โดดเด่น
 - 3.3 O การบริการที่เป็นเลิศ
 - 3.4 O แนวคิดที่แปลกใหม่ด้านเทคโนโลยี
 - 3.5 O แนวคิดที่แปลกใหม่ด้านเอกลักษณ์ของท้องถิ่น
 - 3.6 O อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. อัตราการเข้าพักของโรงแรม ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาเฉลี่ยประมาณ..... %
เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า ประมาณ..... % (หากลดลงให้ค่าติดลบ)
5. อัตราราคาการเข้าพักต่อคืนโดยเฉลี่ย
 - 5.1 ห้องแบบ.....ต่ำสุดราคา.....บาท
สูงสุดราคา.....บาท
 - 5.2 ห้องแบบ.....ต่ำสุดราคา.....บาท

สูงสุดราคา.....บาท

5.3 ห้องแบบ.....ต่ำสุดราคา.....บาท

สูงสุดราคา.....บาท

5.4 ห้องแบบ.....ต่ำสุดราคา.....บาท

สูงสุดราคา.....บาท

5.5 ห้องแบบ.....ต่ำสุดราคา.....บาท

สูงสุดราคา.....บาท

5.6 ห้องแบบ.....ต่ำสุดราคา.....บาท

สูงสุดราคา.....บาท

6. ปัจจุบันโรงแรมของท่านมีส่วนบริการที่นอกเหนือจากห้องพัก คือ

6.1 O อาหารและเครื่องดื่ม

6.2 O ห้องประชุมและจัดเลี้ยง

6.3 O สระว่ายน้ำ

6.4 O ห้องออกกำลังกาย

6.5 O สปา

6.6 O อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน O ที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานของท่าน โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

- 1 หมายถึง มีความสำคัญน้อยมาก หรือไม่มีความสำคัญเลย
- 2 หมายถึง มีความสำคัญน้อย
- 3 หมายถึง มีความสำคัญปานกลาง
- 4 หมายถึง มีความสำคัญมาก
- 5 หมายถึง มีความสำคัญมากที่สุด

ข้อที่	ปัจจัยสู่ความสำเร็จ	ระดับความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
	ด้านกลยุทธ์ (Strategy)					
1	การให้ความสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษร					
2	การให้ความสำคัญในการวางแผนปฏิบัติการประจำปีที่ชัดเจน					
3	การให้ความสำคัญในการปรับแผนธุรกิจที่เน้นตามทิศทางที่ตอบสนองลูกค้า					
4	การให้ความสำคัญในการทำธุรกิจที่เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ					
5	การให้ความสำคัญในการปรับแผนธุรกิจตามสภาวะแวดล้อมภายนอกและการแข่งขัน					
6	การให้ความสำคัญในการให้พนักงานแต่ละฝ่ายมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการ					

ข้อที่	ปัจจัยสู่ความสำเร็จ	ระดับความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
	ด้านโครงสร้าง (Structure)					
7	การให้ความสำคัญในการมีรูปแบบโครงสร้างขององค์กรที่เรียบง่าย					
8	การให้ความสำคัญในการมีพนักงานอำนวยการที่น้อยเพื่อลดขนาดโครงสร้าง					
9	การให้ความสำคัญในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน					
10	การให้ความสำคัญในการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อความสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป					
11	การให้ความสำคัญกับพนักงานที่ช่วยสร้างภาวะผู้นำ					
12	การให้ความสำคัญในการปรับโครงสร้างและระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ					
	ด้านระบบ (System)					
13	การให้ความสำคัญในการจัดการระบบการขายและการตลาดที่ทำให้ยอดขายเป็นไปตามเป้าหมาย					
14	การให้ความสำคัญในการจัดการระบบการเงิน (ดูแลรายรับและรายจ่าย) ที่มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง					
15	การให้ความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการบริการทั่วทั้งระบบ เพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า					

ข้อที่	ปัจจัยสู่ความสำเร็จ	ระดับความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
	ด้านระบบ (System)					
16	การให้ความสำคัญในการจัดการระบบการวัดผล ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ					
17	การให้ความสำคัญในการจัดระบบต่างๆ ที่ ตอบสนองตลาดและลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เช่น การ จองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
18	การให้ความสำคัญในการปรับปรุงระบบการ สื่อสารและการให้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ					
	ด้านแบบการบริหาร (Style)					
19	การให้ความสำคัญในการให้อำนาจในการบริหาร กับพนักงาน					
20	การให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีม					
21	การให้ความสำคัญในการให้พนักงานมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็น					
22	การให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่มีความ ยืดหยุ่นตามสถานการณ์					
23	การให้ความสำคัญในการมีแผนงานเป็นลายลักษณ์ อักษรที่มุ่งสู่การปฏิบัติ					
24	การให้ความสำคัญกับมาตรการการจูงใจ เพื่อให้ พนักงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้น					
	ด้านบุคลากร (Staff)					
25	การให้ความสำคัญในการจัดฝึกอบรมและพัฒนา พนักงานอย่างต่อเนื่อง					

ข้อที่	ปัจจัยสู่ความสำเร็จ	ระดับความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
	ด้านบุคลากร (Staff)					
26	การให้ความสำคัญในการจัดให้มีการวางแผนด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน					
27	การให้ความสำคัญในการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน					
28	การให้ความสำคัญในการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นสวัสดิการให้มากขึ้น					
29	การให้ความสำคัญในการให้อำนาจพนักงานในการตัดสินใจในการทำงาน					
30	การให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีและความสามัคคีระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร					
	ด้านทักษะ (Skill)					
31	การให้ความสำคัญในการฝึกอบรมแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรเพื่อให้พนักงานมีความชำนาญมากขึ้น					
32	การให้ความสำคัญในการสร้างพนักงานที่มีทักษะในหลายๆด้าน					
33	การให้ความสำคัญในการฝึกทักษะการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อลดต้นทุนของการบริการอยู่เสมอ					
34	การให้ความสำคัญในการช่วยเหลือ สนับสนุนพนักงาน เพื่อให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					

ข้อที่	ปัจจัยสู่ความสำเร็จ	ระดับความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
	ด้านทักษะ (Skill)					
35	การให้ความสำคัญในการจัดประเมิณผลการปฏิบัติงานเพื่อกระตุ้นให้พนักงานเร่งใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่					
36	การให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง					
	ด้านค่านิยมร่วม (Shared Value)					
37	การให้ความสำคัญในการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดปรัชญาหรือคำขวัญขององค์กร					
38	การให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามปรัชญาขององค์กรที่กำหนดไว้					
39	การให้ความสำคัญในความเชื่อมั่นในคุณค่า นำมาซึ่งความสำเร็จ					
40	การให้ความสำคัญในการสนับสนุนพนักงานปฏิบัติตามคำขวัญของโรงแรมตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน					
41	การให้ความสำคัญในการดำเนินการจัดกิจกรรมขององค์กรที่แสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมองค์กร					
42	การให้ความสำคัญในการปลูกฝังให้พนักงานมีความรู้สึกร่วมในการตั้งใจปฏิบัติงานร่วมกัน					

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน O ที่มีระดับความสำเร็จในหน่วยงานของท่าน โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

- 1 หมายถึง ความสำเร็จน้อยมาก หรือไม่มีความสำเร็จเลย
- 2 หมายถึง ความสำเร็จน้อย
- 3 หมายถึง ความสำเร็จปานกลาง
- 4 หมายถึง ความสำเร็จมาก
- 5 หมายถึง ความสำเร็จมากที่สุด

ข้อที่	ความสำเร็จ	ระดับความสำเร็จ				
		1	2	3	4	5
	ความสำเร็จด้านการเงิน					
1	มีการเพิ่มขึ้นของรายได้เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน					
2	มีอัตราการเข้าพักของแขกในโรงแรมเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน					
3	มีอัตรากำไรสุทธิเพิ่มขึ้น					
4	มีสัดส่วนต้นทุนลดลง (ต่อรายได้) เมื่อเทียบกับปีก่อน					
	ความสำเร็จด้านลูกค้า					
5	มียอดขายของลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น					
6	มียอดขายของลูกค้าเดิมเพิ่มขึ้น					
7	มีความพอใจของลูกค้าในด้านราคา และคุณภาพเพิ่มมากขึ้น					
8	มีความพอใจของลูกค้าในด้านภาพลักษณ์ของโรงแรมต่อชุมชนและสังคม					

ข้อที่	ความสำเร็จ	ระดับความสำเร็จ				
		1	2	3	4	5
	ความสำเร็จด้านการเรียนรู้และพัฒนา					
9	พนักงานมีความรู้และทักษะในการทำงานดีขึ้น					
10	มีผลผลิตที่ได้ต่อคนต่อวันเพิ่มขึ้น					
11	พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและองค์การเพิ่มขึ้น					
12	มีการพัฒนาการบริการที่ดีเพิ่มขึ้น					
	ความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน					
13	มีการรักษาระดับคุณภาพงานที่ดีให้คงที่					
14	มีการลดลงของของเสียซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายลง					
15	มีการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการบริการที่รวดเร็วและสมบูรณ์					
16	มีกระบวนการภายในที่มีประสิทธิภาพ					

กรุณาพลิกด้านหลัง

ตอนที่ 5 ปัจจัยอื่นๆ

โปรดเสนอแนะ และระบุปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ
โรงแรมบูติกในเขตกรุงเทพมหานคร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

QUESTIONNAIRE

The research of “Key Success Factors for Small Boutique Hotels in Bangkok”

Explanation: This questionnaire is for hotel manager, hotel owner or who has been responsible for hotel operation.

The questionnaire consists of 5 information parts:-

Part 1 General information of respondents for 7 items.

Part 2 Nature of Hotel business for 6 items.

Part 3 Key Success Factors for Hotel Operation in 7 factors for 42 items.

3.1 Strategy

3.2 Structure

3.3 System

3.4 Style

3.5 Staff

3.6 Skill

3.7 Shared Value

Part 4 Levels of Hotel Operation Success for 16 items.

Part 5 Other factor for 1 item.

Your answers and given comments will contribute to the study for the implementation of improved hotel management and to the essential information to related organizations within small boutique hotel business for policies set-up and support measures in this SMEs to be more efficiency with the environmental change. The researcher will analyze the data overall to enhance success in boutique hotel business. Therefore, this questionnaire does not effect you or your organization. Thank you.

Part 1 General Information.

Please mark / in ☐ (to be ☒) for one answer or fill up the spaces to state your personal data background.

1. Gender

- ☐ 1. Male
- ☐ 2. Female

2. Age

- ☐ 1. Under 30 years
- ☐ 2. 30-40 years
- ☐ 3. 41-50 years
- ☐ 4. Over 51 years

3. Nationality

- ☐ 1. Thai
- ☐ 2. Foreigner (please specify).....

4. Education Background

- ☐ 1. Vocational Certificate in hotel program.
- ☐ 2. Vocational Certificate in other program.
- ☐ 3. High Vocational Certificate in hotel program.
- ☐ 4. High Vocational Certificate in other program.
- ☐ 5. Bachelor's degree in hotel program
- ☐ 6. Bachelor's degree in other program
- ☐ 7. Master's degree which is not in hotel program
- ☐ 8. Other (please specify).....

5. Where did you graduate?

- ☐ 1. In Thailand
- ☐ 2. Oversea (please specify).....

6. Position

- ☐ 1. Hotel owner
- ☐ 2. Hotel manager
- ☐ 3. Hotel manager assistant
- ☐ 4. Other (please specify).....

7. Year of services.

- ☐ 1. Under 3 years
- ☐ 2. 3-5 years
- ☐ 3. 6-8 years
- ☐ 4. Over 9 years

Part 2 Nature of Hotel business

1. Now the number of your guest rooms arerooms.
2. Do your hotel manage by other hotel chain ? ☐ Yes ☐ No
The name of your hotel chain is.....
3. What is the most important of your hotel selling point? (please select only 2 items).
- 3.1 ☐ Location.
- 3.2 ☐ Outstanding building design.
- 3.3 ☐ The good service.
- 3.4 ☐ Technology Innovation.
- 3.5 ☐ Typical local characteristic.
- 3.6 ☐ Other (please specify).....

4. Hotel occupancy for last one year is..... %.

Increment from the previous year for around % (use - for decrease).

5. Average room rate

5.1 Room type..... lowest price.....baht.

Max. price..... baht.

5.2 Room type..... lowest price.....baht

Max. price..... baht.

5.3 Room type..... lowest price.....baht.

Max. price..... baht.

5.4 Room type..... lowest price.....baht.

Max. price..... baht.

5.5 Room type..... lowest price.....baht.

Max. price..... baht.

5.6 Room type..... lowest price.....baht.

Max. price..... baht.

6. Other facilities in addition to guest rooms is :-

6.1 ☐ Food & beverage

6.2 ☐ Meeting rooms

6.3 ☐ Swimming pool

6.4 ☐ Gym room

6.5 ☐ Spa

6.6 ☐ Other (please specify).....

Part 3 Key Success Factors for Hotel Operation in 7 factors.

Please mark / in the box ☐ showing how important for each following item that effect to the indicated numbering as detailed below.

1 = much less important or none

2 = less important

3 = Medium

4 = Important

5 = Most important

Item	Key Success Factors	Important Level				
		1	2	3	4	5
	Strategy					
1	Emphasis on writing strategy set-up & operation goal.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Emphasis on clear operation planning annually.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Emphasis on the direction adjustment of business plan that focuses on customer responsiveness.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Emphasis on doing your specialized business.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Emphasis on the business plan adjustment to the external environmental and competition.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Emphasis on enhance operation cooperation between your staff in each division.	☐	☐	☐	☐	☐
	Structure					

Item	Key Success Factors	Important Level				
		1	2	3	4	5
7	Emphasis on having the simple organization structure.	☐	☐	☐	☐	☐
8	Emphasis on the operation staff decrement to minimize the structure.	☐	☐	☐	☐	☐
9	Emphasis on setting up the clear duty & responsibility of each department.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Emphasis on the organization restructuring to fit with the environmental change.	☐	☐	☐	☐	☐
11	Emphasis on the staffs who have the leadership.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Emphasis on the restructure and operation system to fit with the department strategy regularly.	☐	☐	☐	☐	☐
	System					
13	Emphasis on sale and marketing system management to increase sales as the target.	☐	☐	☐	☐	☐

Item	Key Success Factors	Important Level				
		1	2	3	4	5
14	Emphasis on regularly development of financial system management (take care on incomes and expenses).	☐	☐	☐	☐	☐
15	Emphasis on quality of service improvement throughout the system for customer responsiveness.	☐	☐	☐	☐	☐
	System					
16	Emphasis on the evaluation management system to measure customer satisfaction with efficiency.	☐	☐	☐	☐	☐
17	Emphasis on management system to fast respond to the market & customer such as internet booking.	☐	☐	☐	☐	☐
18	Emphasis on communication development and data provision with efficiency.	☐	☐	☐	☐	☐
	Style					
19	Emphasis on executive independence to staff.	☐	☐	☐	☐	☐
20	Emphasis on working together as a team.	☐	☐	☐	☐	☐
21	Emphasis on sharing of staff opinion.	☐	☐	☐	☐	☐
22	Emphasis on working flexibility comply with current situation.	☐	☐	☐	☐	☐

Item	Key Success Factors	Important Level				
		1	2	3	4	5
23	Emphasis on action plan writing.	☐	☐	☐	☐	☐
24	Emphasis on incentive measures for better staff performance.	☐	☐	☐	☐	☐
	Staff					
25	Emphasis on ongoing staff training development.	☐	☐	☐	☐	☐
26	Emphasis on planning work progress for each staff.	☐	☐	☐	☐	☐
27	Emphasis on good work ing atmosphere to encourage staff morale.	☐	☐	☐	☐	☐
28	Emphasis on better staff welfare as compensation.	☐	☒	☐	☐	☐
29	Emphasis on more authorization independence at decision making.	☐	☐	☐	☐	☐

Item	Key Success Factors	Important Level				
		1	2	3	4	5
30	Emphasis on activities creation to build relationship and team work within the organization.	☐	☐	☐	☐	☐
	Skill					
31	Emphasis on knowledge training and sharing in the organization to have more skill.	☐	☐	☐	☐	☐
32	Emphasis on create the staff to have the skill in variety.	☐	☐	☐	☐	☐
	Skill					
33	Emphasis on the applicable modern technology to reduce the cost of service regularly.	☐	☐	☐	☐	☐
34	Emphasis on supporting the staff to serve the customer requests promptly.	☐	☐	☐	☐	☐
35	Emphasis on performance appraisal to motivate the staff to show on the ability.	☐	☐	☐	☐	☐
36	Emphasis on development & improvement of service quality regularly.	☐	☐	☐	☐	☐
	Shared Value					
37	Emphasis on staff participation to set up the organization philosophy or motto.	☐	☐	☐	☐	☐
38	Emphasis on following the determined philosophy.	☐	☐	☐	☐	☐
39	Emphasis on the confidence in the value leading to the success.	☐	☐	☐	☐	☐

Item	Key Success Factors	Important Level				
		1	2	3	4	5
40	Emphasis on supporting the staff who always act following the hotel motto.	☐	☐	☐	☐	☐
41	Emphasis on arranging the activity to show on the organization cultural.	☐	☐	☐	☐	☐
42	Emphasis on cultivating staff to have coworker sense.	☐	☐	☐	☐	☐

Part 4 Hotel Operation Success data.

Explanation: Please mark / inside the box ☐ for the level of success in your department by the principles that:-

1 = Much less successful or none.

2 = Less successful.

3 = Medium.

4 = Very Successful.

5 = Most successful.

Item	Success Description	Level of success				
		1	2	3	4	5
	Financial success					
1	More revenue than last year.	☐	☐	☐	☐	☐
2	More occupancy rate than last year.	☐	☐	☐	☐	☐
3	More net profit increased.	☐	☐	☐	☐	☐
4	More cost ratio reduction (per revenue) than last year.	☐	☐	☐	☐	☐
	Customer success					
5	Total sale increment from new customers.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Total sale increment from existing customers.	☐	☐	☐	☐	☐
7	More customer satisfaction in terms of quality and price.	☐	☐	☐	☐	☐

Item	Success Description	Level of success				
		1	2	3	4	5
	Customer success					
8	More customer satisfaction on the hotel image through the community and social.	☐	☐	☐	☐	☐
	Learning and development success					
9	Staffs have more knowledge and skill.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Productivity per person per day increment.	☐	☐	☐	☐	☐
11	More staff satisfaction on the working and organization.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Development of better service.	☐	☐	☐	☐	☐
	Internal process success					
13	Keeping the good quality level.	☐	☐	☐	☐	☐

Item	Success Description	Level of success				
		1	2	3	4	5
14	Waste reduction which effect in cost reduction.	☐	☐	☐	☐	☐
15	More information technology development for the fast & perfect service.	☐	☐	☐	☐	☐
16	Having internal process which is efficient.	☐	☐	☐	☐	☐

Part 5 Other factors

Please advise and specific the factors which enhance the boutique hotel in Bangkok success in operation.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

THANK YOU

ภาคผนวก ง
แบบการสัมภาษณ์

แบบการสัมภาษณ์

เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขต
กรุงเทพมหานคร”

- 1) ท่านเห็นด้วยกับผลการวิจัยที่ได้ว่าปัจจัยด้านระบบ (System) มีความสำคัญมากที่สุดในการ
ดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่ เพราะเหตุใด

.....

- 2) ท่านคิดว่าปัจจัยใดมีความสำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขต
กรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จ

.....

- 3) ท่านคิดว่าปัจจัยด้านกลยุทธ์ มีความสำคัญอย่างไร และควรใช้กลยุทธ์อย่างไรในการดำเนิน
ธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร

.....

- 4) ท่านคิดว่าปัจจัยด้านโครงสร้าง มีความสำคัญอย่างไร และควรใช้โครงสร้างอย่างไรในการดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติคขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร

.....

.....

.....

.....

.....

- 5) ท่านคิดว่าปัจจัยด้านระบบ มีความสำคัญอย่างไร และควรใช้ระบบอย่างไรในการดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติคขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 6) ท่านคิดว่าปัจจัยด้านทักษะ มีความสำคัญอย่างไร และควรใช้ทักษะอย่างไรในการดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติคขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 7) ท่านคิดว่าปัจจัยด้านพนักงาน มีความสำคัญอย่างไร และควรใช้พนักงานอย่างไรในการดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติคขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร

.....

.....

.....

.....

.....

- 8) ท่านคิดว่าปัจจัยด้านแบบการบริหาร มีความสำคัญอย่างไร และควรใช้แบบการบริหารอย่างไรในการดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติคขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 9) ท่านคิดว่าปัจจัยด้านค่านิยมร่วม มีความสำคัญอย่างไร และควรใช้ค่านิยมร่วมอย่างไรในการดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติคขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 10) ท่านคิดว่าปัญหาสำคัญในการดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานครในปัจจุบันคืออะไร และควรแก้ไขอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

- 11) ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จ ได้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 12) ท่านคิดว่าหน่วยงานของรัฐควรดำเนินการอย่างไร เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

13) ท่านคิดว่าการวิจัยครั้งต่อไปที่ควรมี คือเรื่องอะไร และควรดำเนินการอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....