



ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถามเลขที่



แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเครื่องดื่มในโรงแรมระดับ 5 ดาว
แบมบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร”

1. แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามของนักศึกษาริฎฎญาโท มหาวิทยาลัยรัตนเศรษฐ
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ใช้เก็บรวบรวม
ข้อมูลเพื่อทำการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเครื่องดื่มในโรงแรมระดับ 5 ดาว
ของ แบมบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร” โดยผู้ศึกษาขอความร่วมมือ
จากท่านได้โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามที่ตรงตามความเป็นจริงและความรู้สึกของท่าน ข้อมูล
ต่าง ๆ ที่ท่านจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการใช้บริการ แบมบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล เขตบางรัก
กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของแบมบูบาร์ โรงแรม
โอเรียนเต็ล

เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงตามความคาดหวังของท่าน

นายชัยศักดิ์ คล้ายแดง

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการเครื่องตีมในโรงแรมระดับ 5 ดาว
ของแบบบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด
เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 25 ปีหรือต่ำกว่า

2. 26 - 30 ปี

3. 31 - 35 ปี

4. 36 - 40 ปี

5. 41 - 45 ปี

6. 46 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1. นักศึกษา

2. ข้าราชการ

3. พนักงานรับวิชาชีพ

4. พนักงานบริษัท

5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

6. รับจ้างทั่วไป

4. รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)

1. 10,000 บาทหรือน้อยกว่า

2. 10,001 - 20,000 บาท

3. 20,001 - 30,000 บาท

4. 30,001 - 40,000 บาท

5. 40,001 - 50,000 บาท

6. มากกว่า 50,001 บาท

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ แคมบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาว่าท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ การให้บริการของ แคมบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ลอย่างไร

ประเด็นการวิจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพสินค้า					
1 ความหลากหลายของเครื่องดื่มน่ามีเหมาะสม					
2 รสชาติของเครื่องดื่มน่ามีเหมาะสม					
3 สีสีนของเครื่องดื่มน่ามีเหมาะสม					
4 คุณภูมิของเครื่องดื่มน่ามีเหมาะสม					
5 ความสะอาดของอุปกรณ์ (ภาชนะ หลอด ของตักแต่ง) ที่ให้บริการมีเหมาะสม					
ด้านคุณค่าสินค้า					
6 ราคาของเครื่องดื่มประเภทน้ำผลไม้ น้ำอัดลมมีเหมาะสม					
7 ราคาของเครื่องดื่มประเภทเบียร์มีเหมาะสม					
8 ราคาของเครื่องดื่มประเภทไวน์มีเหมาะสม					
9 ราคาของเครื่องดื่มประเภทม็อคเทลมีเหมาะสม					
10 ราคาของเครื่องดื่มประเภทค็อกเทลมีเหมาะสม					
11 ราคาของเครื่องดื่มประเภทอื่น ๆ (โปรดระบุ)มีเหมาะสม					
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ					
12 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน กระชับ เข้าใจง่ายคล่องตัว					
13 มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
14 มีความชัดเจนของระบบการสื่อสาร หรือคำแนะนำ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อผู้ให้บริการ เช่น รายการเครื่องดื่ม หรือคำอธิบายลำดับ ขั้นตอนการให้บริการ					
15 มีสถานที่บริการสอดคล้องกับระบบการให้บริการ					
16 สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน					

ประเด็นการวิจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ					
17. มีช่องทางเลือกเพื่อจองใช้บริการหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ อีเมลล์					
18. มีจุดให้บริการอย่างเพียงพอ					
19. มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ					
20. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ					
21. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ					
22. สถานที่ให้บริการสะอาดสวยงาม					
ด้านพนักงานบริการ					
23. พนักงานมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง					
24. พนักงาน มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
25. พนักงาน พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
26. พนักงาน แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ					
27. พนักงาน มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					
28. พนักงาน มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเหมาะสม					
ด้านผลการให้บริการ					
29. ผลที่ได้รับตรงกับความต้องการ					
30. การให้บริการครบถ้วนตามต้องการ					
31. ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามคิว					
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
32. ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม					
33. ป้ายชื่อและสัญลักษณ์ แบบบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ลเหมาะสม					
34. มีโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการ					
35. ห้องน้ำที่ให้บริการเหมาะสม					
36. ที่จอดรถเหมาะสม					
37. อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม					
38. บรรยากาศเหมาะสม (แสง สี เสียง)					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของแบมบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงตามความคาดหวังของท่าน โดยให้เรียงลำดับความสำคัญตามลำดับตั้งแต่ 1 – 10

ประเด็นการวิจัย	ลำดับความสำคัญ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ต้องการให้ปรับปรุงสินค้า / บริการ ด้าน ...										
1. ความหลากหลายของเครื่องดื่ม										
2. รสชาติของเครื่องดื่ม										
3. สีสีนของเครื่องดื่ม										
4. คุณหมึขงเครื่องดื่ม										
5. ความสะอาดของอุปกรณ์ (ภาชนะ หลอด ของตักแต่ง)										
6 ราคา										
7. กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ										
8. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ										
9. พนักงานผู้ให้บริการ										
10. ลักษณะทางกายภาพ (ที่ตั้ง ป้ายชื่อและ สัญลักษณ์แบมบูบาร์ โต๊ะ เก้าอี้ ห้องน้ำ ที่จอดรถ อุปกรณ์การให้บริการ บรรยากาศ)										

ขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ
ในการตอบแบบสอบถามการศึกษาครั้งนี้

นายชัยศักดิ์ คล้ายแดง

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยนเรศวร ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพฯ

ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ความคงเส้นคงวาหรือความน่าเชื่อถือ และการทดสอบคำถาม
ที่ตรงตามวัตถุประสงค์งานวิจัย

พิจารณาตาราง Reliability Statistics และ ตาราง Item-Total Statistics มีรายละเอียด
ดังนี้

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	38

1. การทดสอบความคงเส้นคงวาหรือมีความน่าเชื่อถือต่อการวัดผลการวิจัย

จากตาราง Reliability Statistics พิจารณาค่า Cronbach's Alpha มีค่าเท่ากับ 0.862 (ค่า Cronbach's Alpha ไม่ควรต่ำกว่า 0.70 เพื่อยืนยันว่าแบบสอบถามนี้มีความคงเส้นคงวาในการวัดผลการวิจัย) ดังนั้น แบบสอบถามนี้มีความคงเส้นคงวาหรือมีความน่าเชื่อถือต่อการวัดผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านเครื่องดื่มในโรงแรมระดับ 5 ดาว

2. การทดสอบว่าคำถามแต่ละข้อตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยหรือไม่

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
i211	124.90	234.549	.327	.861
i212	125.05	231.554	.367	.859
i213	125.33	230.629	.426	.858
i214	125.29	230.148	.346	.859
i215	124.95	236.692	.326	.862
i221	125.88	225.814	.541	.855
i222	126.02	225.914	.549	.855
i223	126.17	224.827	.541	.855
i224	125.94	227.519	.492	.856
i225	125.94	226.794	.559	.856
i226	125.82	227.957	.462	.857

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
i231	125.05	235.972	.334	.862
i232	124.70	240.844	.302	.865
i233	125.03	234.186	.354	.860
i234	125.20	231.982	.303	.859
i235	125.40	231.547	.381	.860
i241	126.56	220.372	.550	.854
i242	125.86	223.057	.588	.854
i243	125.43	227.578	.551	.856
i244	124.89	232.013	.324	.861
i245	125.93	219.285	.645	.852
i246	124.97	231.326	.349	.859
i251	124.90	229.830	.464	.857
i252	124.68	224.082	.349	.875
i253	124.81	239.307	.331	.866
i254	125.05	230.974	.335	.859
i255	125.04	231.693	.355	.859
i256	124.97	230.649	.323	.859
i261	124.99	235.971	.353	.862
i262	125.02	215.670	.308	.878
i263	125.32	222.186	.569	.854
i271	125.37	222.685	.580	.854
i272	125.89	215.810	.651	.851
i273	126.09	216.228	.641	.851
i274	125.98	216.575	.652	.851
i275	126.50	213.520	.493	.855
i276	125.13	225.793	.420	.857
i277	124.92	230.478	.309	.859

จากตาราง Item-Total Statistics พิจารณาค่า Corrected Item-Total Correlation ของแต่ละประเด็นคำถาม เพื่อให้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามข้อนี้ว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยควรมีค่า Corrected Item-Total Correlation ไม่ต่ำกว่า 0.30 ไม่เช่นนั้นอาจส่งผลต่อการทดสอบสมมุติฐานโดยตัวแปรต่าง ๆ แทนข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการเครื่องดื่มน้ำแบบบูบัวร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ต่อไปนี้

i211	แทนคำถาม	ความหลากหลายของเครื่องดื่ม
i212	แทนคำถาม	รสชาติของเครื่องดื่มมีความเหมาะสม
i213	แทนคำถาม	สีส่นของเครื่องดื่มมีความเหมาะสม
i214	แทนคำถาม	อุณหภูมิของเครื่องดื่มมีความเหมาะสม
i215	แทนคำถาม	ความสะอาดของอุปกรณ์ (ภาชนะ หลอด ของตักแต่ง) ที่ให้บริการมีความเหมาะสม
i221	แทนคำถาม	ราคาของเครื่องดื่มประเภทน้ำผลไม้ น้ำอัดลมมีความเหมาะสม
i222	แทนคำถาม	ราคาของเครื่องดื่มประเภทเบียร์มีความเหมาะสม
i223	แทนคำถาม	ราคาของเครื่องดื่มประเภทไวน์มีความเหมาะสม
i224	แทนคำถาม	ราคาของเครื่องดื่มประเภทม็อคเทลมีความเหมาะสม
i225	แทนคำถาม	ราคาของเครื่องดื่มประเภทค็อกเทลมีความเหมาะสม
i226	แทนคำถาม	ราคาของเครื่องดื่มประเภทอื่น ๆ มีความเหมาะสม
i231	แทนคำถาม	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน กระจับ เข้าใจง่าย คล่องตัว
i232	แทนคำถาม	มีความรวดเร็วในการให้บริการ
i233	แทนคำถาม	มีความชัดเจนของระบบการสื่อสาร หรือคำแนะนำ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อผู้ให้บริการ เช่น รายการเครื่องดื่ม หรือคำอธิบายลำดับขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น
i234	แทนคำถาม	มีสถานที่บริการสอดคล้องกับระบบการให้บริการ
i235	แทนคำถาม	สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน
i241	แทนคำถาม	มีช่องทางเลือกเพื่อจองใช้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ อีเมล เป็นต้น
i242	แทนคำถาม	มีจุดให้บริการอย่างเพียงพอ
i243	แทนคำถาม	มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ
i244	แทนคำถาม	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ

- i245 แทนคำถาม มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ
- i246 แทนคำถาม สถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม
- i251 แทนคำถาม พนักงานมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน
ให้บริการ
- i252 แทนคำถาม พนักงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
- i253 แทนคำถาม พนักงานพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- i254 แทนคำถาม พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ
- i255 แทนคำถาม พนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ
- i256 แทนคำถาม พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
อย่างเหมาะสม
- i261 แทนคำถาม ผลที่ได้รับตรงกับความต้องการ
- i262 แทนคำถาม การให้บริการครบถ้วนตามที่ต้องการ
- i263 แทนคำถาม ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับ
การเข้าใช้บริการ เป็นต้น
- i271 แทนคำถาม ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม
- i272 แทนคำถาม ป้ายชื่อ และสัญลักษณ์ของแบมบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล
มีความเหมาะสม
- i273 แทนคำถาม มีโต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ
- i274 แทนคำถาม ห้องน้ำที่ให้บริการมีความเหมาะสม
- i275 แทนคำถาม ที่จอดรถมีความเหมาะสม
- i276 แทนคำถาม อุปกรณ์ให้บริการมีความเหมาะสม
- i277 แทนคำถาม บรรยากาศ (แสง สี เสียง) มีความเหมาะสม