



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับพนักงานของ โรงแรมสวนวรุณ
(ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวทางการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานและกลยุทธ์คุณภาพการบริการโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์
ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

แบบสอบถามพนักงาน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวทั่วไปของพนักงาน

ตอนที่ 2 ระดับประสิทธิภาพการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของพนักงานโรงแรมสวน
วรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของพนักงาน โรงแรมสวนวรุณ
(ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวทั่วไปของพนักงาน โรงแรมสวนวรุณ

ชี้แจง : ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ให้ถูกต้อง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี

() 20-25

() 26-30

() 31-35

() 36-40

() 40-45

() 46-50

() 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

() หย่าร้าง

() หม้าย

4. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษา

() มัธยมศึกษา/ปวช.

() อนุปริญญา/ปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

() ต่ำกว่า 10,000 บาท

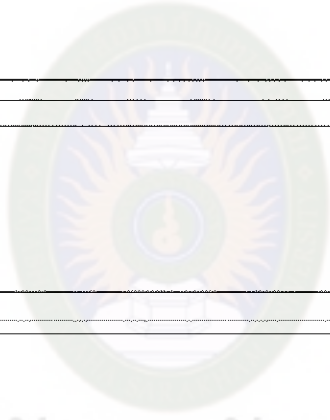
() 10,001-20,000 บาท

() 20,001-30,000 บาท

() มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

6. ตำแหน่ง/หน้าที่

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ผู้จัดการ | <input type="checkbox"/> พนักงานต้อนรับ |
| <input type="checkbox"/> ชุรการ | <input type="checkbox"/> แม่บ้าน |
| <input type="checkbox"/> คนสวน | <input type="checkbox"/> ช่างไฟฟ้า |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆระบุ..... | |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 ศักยภาพการดำเนินงานของพนักงาน โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง : ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อศักยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านโครงสร้างองค์กร					
1. โรงแรมมีการจัดโครงสร้างองค์กรได้อย่างเหมาะสม					
2. โรงแรมมีการประสานงานอย่างรวดเร็วภายในองค์กร					
3. ผู้จัดการมีระบบการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว					
4. พนักงานในองค์กรมีความสมานฉันท์กันดี					
5. พนักงานในโรงแรมทุกส่วนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านบุคลากร					
6. พนักงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน					
7. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม เช่น การแต่งกายเรียบร้อย					
8. โรงแรมมีการจัดอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงาน					
9. พนักงานในโรงแรมมีเพียงพอต่อการให้บริการผู้ที่มาใช้บริการ					
10. โรงแรมมีการจัดสรรหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมของผู้ปฏิบัติงาน					
ด้านงบประมาณ					
11. โรงแรมมีงบประมาณเพียงพอต่อการดำเนินงาน					
12. โรงแรมมีการจัดสรรงบประมาณได้อย่างเหมาะสมในแต่ละกิจกรรม					

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อศักยภาพการดำเนินงานของ โรงแรมสวนวรุณ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
13. โรงแรมมีการกำหนดงบประมาณในการใช้จ่ายที่ชัดเจนทุกครั้ง					
14. โรงแรมมีการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาองค์กร					
15. โรงแรมมีระบบบัญชีรายรับรายจ่ายในการดำเนินงาน					
ด้านวัสดุอุปกรณ์					
16. โรงแรมมีเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์					
17. โรงแรมมีวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานทุกกิจกรรม					
18. โรงแรมมีวัสดุเพียงพอและมีความแข็งแรงคงทนต่อการใช้งาน					
19. โรงแรมมีวัสดุอุปกรณ์ตรงกับการนำไปใช้งานในแต่ละหน้าที่					
20. โรงแรมมีวัสดุอุปกรณ์ช่วยเอื้ออำนวยต่อพนักงานในการปฏิบัติงาน					
ด้านสถานที่ดำเนินการ					
21. โรงแรมมีความพร้อมด้านสถานที่ตั้ง					
22. โรงแรมมีพื้นที่ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานขององค์กร					
23. สถานที่ตั้งโรงแรมสะดวกต่อการเดินทางมาทำงานของพนักงาน					
24. สถานที่ตั้งของ โรงแรมมีความเหมาะสม					
25. โรงแรมมีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่ออกเป็นส่วนๆ เช่น ที่จอดรถ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงานของพนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึก
ประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ด้านโครงสร้างองค์กร

.....
.....

ด้านบุคลากร

.....
.....

ด้านงบประมาณ

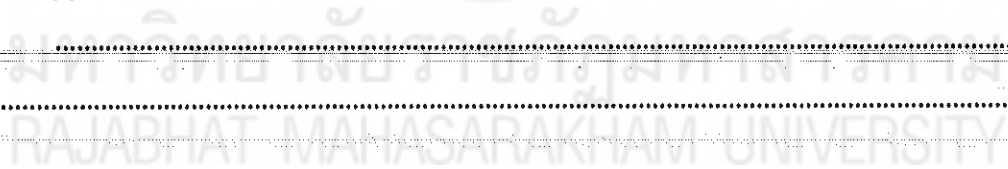
.....
.....

ด้านวัสดุอุปกรณ์

.....
.....

ด้านสถานที่ดำเนิน

.....
.....



ภาคผนวก ข

คู่มือลงรหัส แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับพนักงานของ โรงแรม
สวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชื่อตัวแปร	จำนวนตัวอักษร	รายการของข้อมูล	ค่าความเป็นไปได้	หมายเหตุ
A1	1	เพศ	1 = ชาย 2 = หญิง 9 = missing	nominal
A2	1	อายุ	1=ต่ำกว่า 20ปี 2= 20-25 ปี 3= 26-30 ปี 4= 31-35 ปี 5= 36-40 ปี 6= 41-45 ปี 7= 46-50 ปี 8=50 ปีขึ้นไป 9 = missing	ordinal
A3	1	สถานภาพ	1 = โสด 2 = สมรส 3 = หย่าร้าง 4 = หม้าย 9 = missing	ordinal
A4	1	ระดับการศึกษา	1=ประถมศึกษา 2=มัธยมศึกษาตอนต้น 3= มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช 4=อนุปริญญา/ปวส 5=ปริญญาตรี 6=ระดับสูงกว่าปริญญาตรี 9 = missing	ordinal

ชื่อตัวแปร	จำนวนตัวอักษร	รายการของข้อมูล	ค่าความเป็นไปได้	หมายเหตุ
A5	1	รายได้ต่อเดือน	1=ต่ำกว่า 10,000 บาท 2=10,001 – 20,000 บาท 3=20,001 –30,000 บาท 4=30,000 บาทขึ้นไป 9 = missing	ordinal
A6	1	ตำแหน่ง/หน้าที่	1= ผู้จัดการ 2=พนักงานต้อนรับ 3=ธุรการ 4=แม่บ้าน 5=คนสวน 6=ช่างไฟฟ้า 7=อื่นๆระบุ..... 9= missing	ordinal
B1	1	โรงแรมมีการจัด โครงสร้างองค์กรได้อย่าง เหมาะสม	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
B2	1	โรงแรมมีการ ประสานงานอย่างรวดเร็ว ภายในองค์กร	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale

ชื่อตัวแปร	จำนวนตัวอักษร	รายการของข้อมูล	ค่าความเป็นไปได้	หมายเหตุ
B3	1	ผู้จัดการมีระบบการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
B4	1	พนักงานในองค์กรมีความสมานฉันท์กันดี	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
B5	1	พนักงานในโรงแรมทุกส่วนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
C1	1	พนักงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale

ชื่อตัวแปร	จำนวนตัวอักษร	รายการของข้อมูล	ค่าความเป็นไปได้	หมายเหตุ
C2	1	พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม เช่น การแต่งกายเรียบร้อย	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
C3	1	โรงแรมมีการจัดอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงาน	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
C4	1	พนักงานในโรงแรมมีเพียงพอต่อการให้บริการผู้ที่มาใช้บริการ	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
C5	1	โรงแรมมีการจัดสรรหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมของผู้ปฏิบัติงาน	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale

ชื่อตัวแปร	จำนวนตัวอักษร	รายการของข้อมูล	ค่าความเป็นไปได้	หมายเหตุ
D1	1	โรงแรมมีงบประมาณเพียงพอต่อการดำเนินงาน	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
D2	1	โรงแรมมีการจัดสรรงบประมาณได้อย่างเหมาะสมในแต่ละกิจกรรม	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
D3	1	โรงแรมมีการกำหนดงบประมาณในการใช้จ่ายที่ชัดเจนทุกครั้ง	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
D4	1	โรงแรมมีการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาองค์กร	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale

ชื่อตัวแปร	จำนวนตัวอักษร	รายการของข้อมูล	ค่าความเป็นไปได้	หมายเหตุ
D5	1	โรงแรมมีระบบบัญชีรายรับรายจ่ายในการดำเนินงาน	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
E1	1	โรงแรมมีเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่นคอมพิวเตอร์	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
E2	1	โรงแรมมีวัสดุอุปกรณ์ที่เชื่ออำนวยความสะดวกดำเนินงานทุกกิจกรรม	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
E3	1	โรงแรมมีวัสดุเพียงพอและมีความแข็งแกร่งทนต่อการใช้งาน	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale

ชื่อตัวแปร	จำนวนตัวอักษร	รายการของข้อมูล	ค่าความเป็นไปได้	หมายเหตุ
E4	1	โรงแรมมีวัสดุอุปกรณ์ตรงกับการนำไปใช้งานในแต่ละหน้าที่	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
E5	1	โรงแรมมีวัสดุอุปกรณ์ช่วยเอื้ออำนวยต่อพนักงานในการปฏิบัติงาน	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
F1	1	โรงแรมมีความพร้อมด้านสถานที่ตั้ง	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
F2	1	โรงแรมมีพื้นที่ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานขององค์กร	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale

ชื่อตัวแปร	จำนวนตัวอักษร	รายการของข้อมูล	ค่าความเป็นไปได้	หมายเหตุ
F3	1	สถานที่ตั้งโรงแรม สะดวกต่อการเดินทางมา ทำงานของพนักงาน	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
F4	1	สถานที่ตั้งของโรงแรมมี ความเหมาะสม	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
F5	1	โรงแรมมีการแบ่ง สัดส่วนพื้นที่ออกเป็น ส่วนๆ เช่น ที่จอดรถ	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการของ โรงแรมสวนวรรณ
(ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัด

มหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวทางการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานและกลยุทธ์คุณภาพการบริการโรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์
ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
แบบสอบถามผู้ใช้บริการ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ระดับประสิทธิภาพกลยุทธ์คุณภาพการบริการของพนักงาน โรงแรมสวนวรรณ
(ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการพนักงาน โรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์
ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวทั่วไปของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง : ให้ทำเครื่องหมาย \surd ลงใน () ให้ถูกต้อง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี

() 20-25

() 26-30

() 31-35

() 36-40

() 41-45

() 46-50

() 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

() อยู่ร้าง

() หม้าย

4. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมต้น

() มัธยมปลาย/ปวช.

() อนุปริญญา/ปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป |

6. อาชีพ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> นิสิต/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ |
| <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> แม่บ้าน | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 กลยุทธ์คุณภาพการบริการของพนักงาน โรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง : ให้ทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ โรงแรมสวนวรรณ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านความเชื่อถือได้					
1. พนักงานมีความสามารถในการส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลา					
2. พนักงานตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ เช่น ค่าบริการห้อง					
3. พนักงานปฏิบัติตนให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือได้					
4. พนักงานมีความแม่นยำในการให้บริการทุกครั้ง					
5. พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว					
6. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการได้					
7. พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการผู้ที่เข้ามาใช้บริการ					
8. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการผู้ที่เข้ามาใช้บริการ					
9. พนักงานมีการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
10. พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการได้ทันที					

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ โรงแรมสวนวรุณ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความมั่นใจได้					
11. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ					
12. พนักงานมีกิริยาท่าทางและมารยาทที่เหมาะสมในการบริการ					
13. พนักงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ					
14. พนักงานใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการสื่อสารกับ ผู้ให้บริการ					
15. พนักงานมีจริยธรรมในการให้บริการ					
ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ)					
16. พนักงานให้ความสนใจดูแลผู้ให้บริการเป็นอย่างดี					
17. พนักงานให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี					
18. พนักงานให้ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ					
19. พนักงานมีความเป็นห่วงเป็นใยต่อผู้ให้บริการ					
20. พนักงานสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ให้บริการ ได้เป็นอย่างดี					
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
21. ตัวอาคารของโรงแรมมีลักษณะเด่น เป็นเอกลักษณ์					
22. โรงแรมมีการตกแต่งห้องพักให้มีความสวยงาม					
23. โรงแรมมีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้และให้บริการ ผู้ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์					
24. โรงแรมมีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
25. พนักงานในโรงแรมแต่งกายได้สุภาพเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกลยุทธ์คุณภาพการบริการพนักงาน โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึก
ประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ด้านความเชื่อถือ

.....
.....

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

.....
.....

ด้านความมั่นใจได้

.....
.....

ด้านความเห็นใจ (เข้าถึงจิตใจ)

.....
.....

ด้านลักษณะทางกายภาพ

.....
.....

ภาคผนวก ง

คู่มือลงรหัส แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการของ
โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอ
เมือง จังหวัดมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชื่อตัวแปร	จำนวนตัวอักษร	รายการของข้อมูล	ค่าความเป็นไปได้	หมายเหตุ
A1	1	เพศ	1 = ชาย 2 = หญิง 9 = missing	nominal
A2	1	อายุ	1=ต่ำกว่า 20ปี 2= 20-25 ปี 3= 26-30 ปี 4= 31-35 ปี 5= 36-40 ปี 6= 41-45 ปี 7= 46-50 ปี 8=50 ปีขึ้นไป 9 = missing	ordinal
A3	1	สถานภาพ	1 = โสด 2 = สมรส 3 = หย่าร้าง 4 = หม้าย 9 = missing	ordinal
A4	1	ระดับการศึกษา	1=ประถมศึกษา 2=มัธยมศึกษาตอนต้น 3= มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช 4=อนุปริญญา/ปวส 5=ปริญญาตรี 6=ระดับสูงกว่าปริญญาตรี 9 = missing	ordinal

ชื่อตัวแปร	จำนวนตัวอักษร	รายการของข้อมูล	ค่าความเป็นไปได้	หมายเหตุ
A5	1	รายได้ต่อเดือน	1=ต่ำกว่า 10,000 บาท 2=10,001 – 20,000 บาท 3=20,001 – 30,000 บาท 4=30,000 บาทขึ้นไป 9 = missing	ordinal
A6	1	อาชีพ	1= นิสิต/นักศึกษา 2=ข้าราชการ 3=พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4=พนักงานบริษัทเอกชน 5=แม่บ้าน 6=อื่นๆ ระบุ..... 9= missing	ordinal
B1	1	พนักงานมีความสามารถในการส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลา	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale

ชื่อตัวแปร	จำนวนตัวอักษร	รายการของข้อมูล	ค่าความเป็นไปได้	หมายเหตุ
B2	1	พนักงานตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ เช่น ค่าบริการห้อง	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
B3	1	พนักงานปฏิบัติตนให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือได้	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
B4	1	พนักงานมีความแม่นยำในการให้บริการทุกครั้ง	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
B5	1	พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale

ชื่อตัวแปร	จำนวนตัวอักษร	รายการของข้อมูล	ค่าความเป็นไปได้	หมายเหตุ
C1	1	พนักงานสามารถแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นกับ ผู้ใช้บริการได้	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
C2	1	พนักงานมีความเต็มใจใน การให้บริการผู้ที่เข้ามาใช้ บริการ	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
C3	1	พนักงานมีความพร้อมใน การให้บริการผู้ที่เข้ามาใช้ บริการ	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
C4	1	พนักงานมีการให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale

ชื่อตัวแปร	จำนวนตัวอักษร	รายการของข้อมูล	ค่าความเป็นไปได้	หมายเหตุ
C5	1	พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการได้ทันที	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
D1	1	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
D2	1	พนักงานมีกิริยาท่าทางและมารยาทที่เหมาะสมในการบริการ	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
D3	1	พนักงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale

ชื่อตัวแปร	จำนวนตัวอักษร	รายการของข้อมูล	ค่าความเป็นไปได้	หมายเหตุ
D4	1	พนักงานใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
D5	1	พนักงานมีจริยธรรมในการให้บริการ	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
E1	1	พนักงานให้ความสนใจดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
E2	1	พนักงานให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale

ชื่อตัวแปร	จำนวนตัวอักษร	รายการของข้อมูล	ค่าความเป็นไปได้	หมายเหตุ
E3	1	พนักงานให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
E4	1	พนักงานมีความเป็นห่วงเป็นใยต่อผู้ใช้บริการ	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
E5	1	พนักงานสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
F1	1	ตัวอาคารของโรงแรมมีลักษณะเด่น เป็นเอกลักษณ์	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale

ชื่อตัวแปร	จำนวนตัวอักษร	รายการของข้อมูล	ค่าความเป็นไปได้	หมายเหตุ
F2	1	โรงแรมมีการตกแต่งห้องพักให้มีความสวยงาม	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
F3	1	โรงแรมมีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้และให้บริการผู้ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
F4	1	โรงแรมมีสถานที่จอดรถเพียงพอ	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale
F5	1	พนักงานในโรงแรมแต่งกายได้สุภาพเหมาะสม	1= น้อยที่สุด 2= น้อย 3= ปานกลาง 4= มาก 5= มากที่สุด 9= Missing	Scale

ภาคผนวก จ
ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามพนักงาน 30 ชุด

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 25

Alpha = .9550

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามผู้ใช้บริการ 30 ชุด

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 25

Alpha = .9517

ภาคผนวก ฉ

ใบขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตเพื่อทำงานวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลของ โรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
สวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ด้านหน้าโรงแรมสวนพลู และสถานีจอดรถผู้มาใช้บริการ





แจกแบบสอบถามพนักงานและผู้ให้บริการ โรงแรมสวนวรุณ



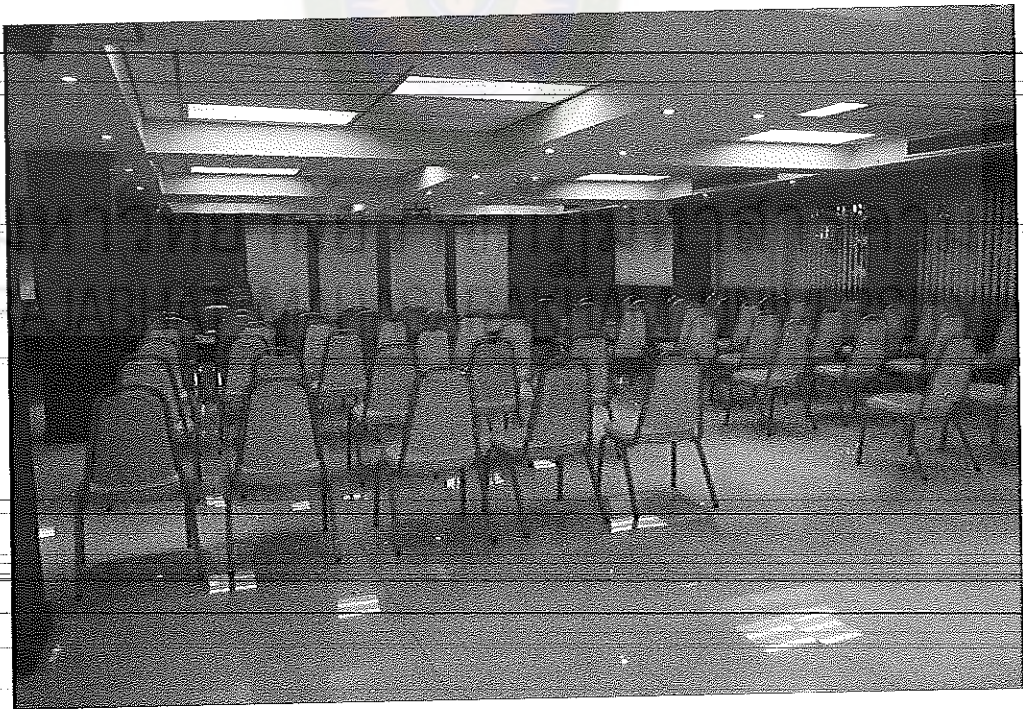


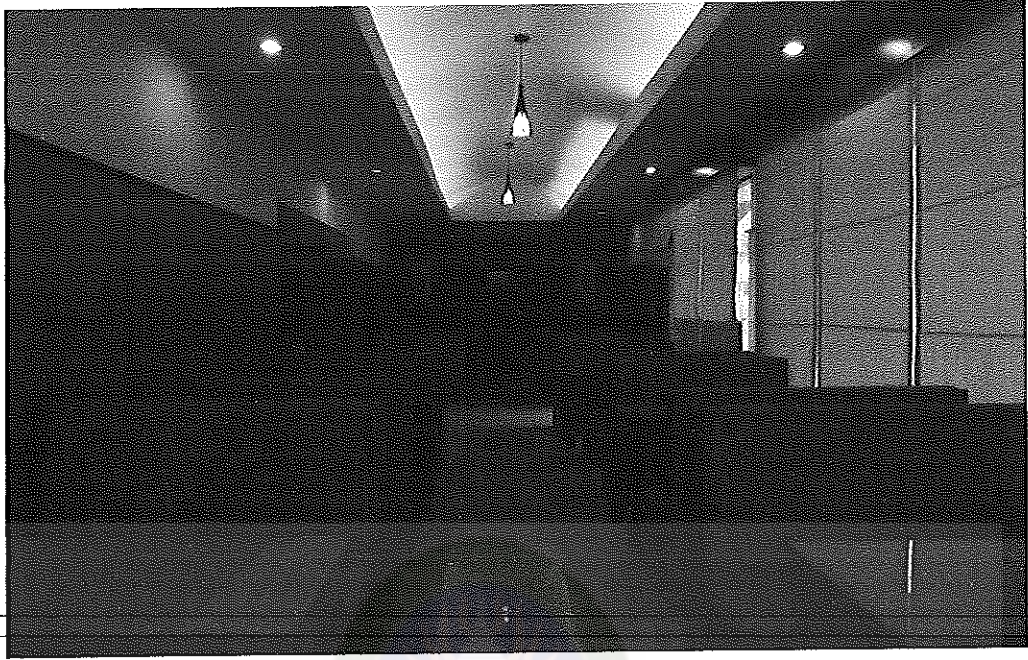
ห้องพักโรงแรมสวนวูด





ห้องประชุม โรงแรมสวนวรุณ





ห้องอาหาร โรงแรมสวนวรุณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข

รายชื่อพนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ)

ตำบลตลาด อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รายชื่อพนักงานโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง/หน้าที่
1	นางสาว โชติกา เหล่าเทพ	ผู้จัดการ
2	นางสาว ปรัชยานันท์ ยันตะพันธ์	ธุรการ
3	นางสาว พิมพ์นารา พจน์ปฎิญา	พนักงานต้อนรับ
4	นางสาว ภูษณิศา สุทธิปัญญา	พนักงานต้อนรับ
5	นางสาว พรทิพย์ กาบบัวไข	พนักงานต้อนรับ
6	นางสาวณัฐจารี แก้วโสภ	แม่บ้าน
7	นางสาว ศิริพร ชันอาสา	แม่บ้าน
8	นางไพวัลย์ นารินทร์	คนสวน

จำนวนทั้งหมด 8 คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY