



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ

คำตอบของท่านทั้งหมดถือเป็นความลับและการนำเสนอผลการวิจัยจะนำเสนอเป็นภาพรวมไม่มีการระบุชื่อ จึงไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน ผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น จึงขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อเพื่อให้การเก็บข้อมูลครั้งนี้สมบูรณ์มากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

น.ส. นิสารัตน์ เมืองอินทร์  
นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้วิจัย

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดตอบทุกข้อโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ชาย  หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี  20-30 ปี  
 31-40 ปี  มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6  มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า  
 ปวส. หรืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี

4. อัตราเงินเดือนที่ได้รับ

- ต่ำกว่า 4,000 บาท  4,001-6,000 บาท  
 6,001-8,000 บาท  8,001-10,000 บาท  
 มากกว่า 10,000 บาท

5. ระยะเวลาที่ทำงานในโรงแรมนี้

- น้อยกว่า 2 ปี  2-4 ปี  
 4-6 ปี  มากกว่า 6 ปี

6. ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

- ฝ่ายห้องพัก  ฝ่ายอาคารสถานที่  
 ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม  อื่นๆ โปรดระบุ.....

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อ แล้วเลือกตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงช่องเดียว

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	โรงแรมมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน อย่างชัดเจน					
2	ท่านเข้าใจถึงขอบเขตหน้าที่ความ รับผิดชอบในงานของท่านเป็นอย่างดี					
3	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านรู้ว่า จะต้องปรึกษาใครบ้าง					
4	โรงแรมมีการชี้แจงนโยบายและ โครงสร้างการบริหารงานให้พนักงาน ทราบอย่างชัดเจน					
5	ท่านทราบว่าแต่ละฝ่ายในโรงแรมมี หน้าที่รับผิดชอบอะไรบ้าง					
6	โรงแรมมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ ใช้วัดคุณภาพการบริการไว้อย่างชัดเจน					
7	ท่านพยายามปรับปรุงการทำงานให้ เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ					
8	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในโรงแรมที่ มีมาตรฐานการทำงานที่ดี					
9	โรงแรมมีการกำหนดมาตรฐานและ เป้าหมายของงานไว้สูง					
10	พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับมาตรฐานการ ปฏิบัติงานที่โรงแรมตั้งไว้					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11	ผู้บังคับบัญชาของท่านแสดงออกถึงความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวท่าน					
12	ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยตนเองอยู่เสมอ					
13	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน ท่านสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ทันที					
14	หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
15	ท่านสามารถรับผิดชอบงานได้แม้หัวหน้างานจะไม่มีอยู่					
16	หัวหน้างานของท่านมักจะปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความเสมอภาค					
17	โรงแรมให้ความสำคัญกับการให้รางวัลพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นหรือเป็นไปตามมาตรฐาน					
18	การลงโทษพนักงานที่ทำผิดถูกระเบียบของโรงแรมเป็นไปอย่างยุติธรรมเสมอ					
19	หากท่านปฏิบัติงานได้ดี ผู้บังคับบัญชาจะให้คำชมหรือแสดงความชื่นชมต่อการทำงานของท่าน					
20	ท่านมีความเห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม					

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
21	พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานในโรงแรม จะได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพนักงานเก่า					
22	ท่านรู้สึกว่าคุณเองทำงานในโรงแรมนี้ อย่างโดดเด่น					
23	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือแก่ท่านในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
24	เพื่อนร่วมงานของท่านมักจะรับฟังหรือให้คำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาเรื่องงาน					
25	หัวหน้างานของท่านให้การสนับสนุน และส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
26	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมนี้					
27	หากมีโอกาส ท่านคิดที่จะหางานใหม่					
28	ท่านยึดมั่นกับเป้าหมายของโรงแรมอย่างมาก					
29	โรงแรมเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองของท่าน					
30	ท่านพร้อมที่จะทำงานกับโรงแรมนี้ต่อไป ไม่ว่าโรงแรมจะต้องเผชิญกับปัญหาใดก็ตาม					

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกาให้บริการ

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านพิจารณาถึงลักษณะการบริการลูกค้าของท่าน แล้วตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย เลย
1	ท่านดูแลรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้สำหรับให้บริการลูกค้า					
2	ท่านจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าให้พร้อม					
3	ท่านแต่งกายประณีต สะอาดเรียบร้อย					
4	ท่านรักษาความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณที่ให้บริการ					
5	ท่านสามารถให้บริการได้เสร็จเรียบร้อยตามเวลาที่กำหนด					
6	เมื่อลูกค้ามีปัญหา ท่านแสดงความใส่ใจและตั้งใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้					
7	ท่านให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก					
8	ท่านให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้					
9	เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ท่านพยายามที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดนั้นซ้ำอีก					
10	ท่านแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเวลาการให้บริการที่แน่นอน					
11	ท่านพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเสมอ					
12	ท่านมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า					
13	ท่านไม่เคยปฏิเสธงานที่ลูกค้าร้องขอ					

ข้อ	ข้อความ	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย เลย
14	ท่านสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความ เชื่อมั่นในตัวท่านได้					
15	ท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าใน การให้บริการได้					
16	ท่านให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความสุภาพ					
17	ท่านสามารถตอบคำถามของลูกค้าได้					
18	ท่านให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการ ของลูกค้าแต่ละคน					
19	ท่านให้บริการโดยคำนึงถึงความสะดวก ของลูกค้าเป็นหลัก					
20	ท่านสามารถปรับวิธีการให้บริการตาม ความแตกต่างของลูกค้าแต่ละคน					
21	ท่านจดจำรายละเอียดและความต้องการ ของลูกค้าแต่ละคนได้					
22	ท่านเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่าง กันของลูกค้าแต่ละคน					



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวนิศารัตน์ เมืองอินทร์
วัน เดือน ปี เกิด	13 มีนาคม 2528
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเรยีนาเชลี วิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาเทคโนโลยีการพัฒน ผลิตภัณฑ์ คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2550

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved